



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN**

**Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del  
distrito de San Juan de Miraflores, año 2019**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Administración de la Educación**

**AUTORA:**

**Br. María Clotilde Rea Galindo (ORCID: 0000-0001-7097-1994)**

**ASESORA:**

**Dra. Francis Ibarguen Cueva (ORCID: 0000-0003-4630-6921)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Gestión y Calidad Educativa**

**Lima – Perú**

**2019**

### **Dedicatoria**

Dedicado a Dios, a mi familia,  
especialmente a mi madre, la  
maravillosa persona que es  
motor y motivo en mi vida

### **Agradecimiento**

A Dios que me da un día más de vida, a mi familia por la motivación que representan, a los docentes por su dedicación y a mi amiga por su gran ayuda.

## Página del Jurado



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): REA GALINDO, MARIA CLOTILDE

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Administración de la Educación*, ha sustentado la tesis titulada:

*GESTIÓN EDUCATIVA Y CALIDAD DEL SERVICIO EN UNA INSTITUCIÓN EDUCATIVA PÚBLICA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, AÑO 2019*

Fecha: 17 de octubre de 2019

Hora: 11:45 a.m.

#### JURADOS:

**PRESIDENTE:** Dr. Abner Chavez Leandro

Firma: .....

**SECRETARIO:** Dra. Isabel Menacho Vargas

Firma: .....

**VOCAL:** Dra. Francis Ibarquen Cueva

Firma: .....

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *Aprobado por unanimidad* .....

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....  
.....  
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *Mejorar las normas APA* .....

.....  
.....  
.....

**Nota:** El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

### **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, María Clotilde Rea Galindo , estudiante del Programa académico de Administración de la Educación , de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 10080400, con tesis titulada : Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por lo tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada: es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los resultados que se presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

En caso de identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 24 de agosto del 2019



María Clotilde Rea Galindo

DNI 10080400

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, de conformidad con los lineamientos técnicos establecidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Postgrado de la Universidad “César Vallejo” dejo a vuestra disposición la revisión y evaluación de la tesis titulada : Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019 , realizada para optar el grado académico de Maestra en Administración de la Educación confiando se constituya en un referente para otros investigadores de la problemática abordada.

La presente investigación está dividida en siete capítulos: En el capítulo I , la Introducción, se desarrolla la realidad problemática, los trabajos previos internacionales y nacionales , el marco teórico de ambas variables, la justificación de la investigación, el problema, los objetivos y la hipótesis. En el capítulo II, el Marco Metodológico; considera el tipo y diseño de investigación, las variables y su operacionalización, población, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, procedimiento, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el capítulo III, se presentan los resultados obtenidos. En el capítulo IV, la discusión. En el capítulo V se dan a conocer las conclusiones. En el capítulo VI, las recomendaciones y en el capítulo VII las referencias bibliográficas utilizadas para sustentar la investigación.

Los resultados de la presente tesis demuestran que existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio, pues la contrastación de hipótesis general muestra que existe una relación entre la variables gestión educativa y calidad del servicio, debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es  $p < .05$  y el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

Señores miembros del jurado esperamos que la presente investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	
2.1. Tipo y diseño de investigación	14
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Población	18
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	18
2.5. Procedimiento	20
2.6. Método de análisis de datos	20
2.7. Aspectos éticos	20
III. Resultados	21
IV. Discusión	30
V. Conclusiones	33
VI. Recomendaciones	34
VII Referencias	35
Anexos	
Anexo 01: Matriz de consistencia	
Anexo 02: Instrumentos	

Anexo 03: Fichas técnicas de los instrumentos

Anexo 04: Validez de los instrumentos

Anexo 05: Escala de confiabilidad del instrumento

Anexo 06: Matriz de datos (excel y/o spss)

Anexo 07: Resultados descriptivos (gráficos)

Anexo 08: Autorización para aplicar instrumentos



## Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión educativa	16
Tabla 2	Operacionalización de la variable calidad del servicio	17
Tabla 3	Validación de la variable gestión educativa y calidad del servicio	19
Tabla 4	Confiabilidad del instrumento gestión educativa	19
Tabla 5	Confiabilidad del instrumento calidad de servicio	19
Tabla 6	Descripción de la variable gestión educativa	21
Tabla 7	Descripción de la dimensión institucional	21
Tabla 8	Descripción de la dimensión administrativa	22
Tabla 9	Descripción de la dimensión pedagógica	22
Tabla 10	Descripción de la dimensión comunitaria	22
Tabla 11	Descripción de la variable calidad del servicio	23
Tabla 12	Descripción de la dimensión confiabilidad	23
Tabla 13	Descripción de la dimensión responsabilidad	24
Tabla 14	Descripción de la dimensión seguridad	24
Tabla 15	Descripción de la dimensión empatía	25
Tabla 16	Descripción de la dimensión tangibilidad	25
Tabla 17	Correlación de la gestión educativa y la calidad del servicio	26
Tabla 18	Correlación de la dimensión institucional y la calidad del servicio	27
Tabla 19	Correlación de la dimensión administrativa y la calidad del servicio	27
Tabla 20	Correlación de la dimensión pedagógica y la calidad del servicio	28
Tabla 21	Correlación de la dimensión comunitaria y la calidad del servicio	29

## **Resumen**

La presente tesis titulada “Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019” tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019. La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación básica, con un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. La población estuvo constituida por la totalidad de docentes, para recolectar la información se utilizó como técnica la encuesta y como instrumentos los cuestionarios, se realizó la validez de los instrumentos y la confiabilidad de Alpha de Cronbach para ambas variables, gestión educativa y calidad del servicio. La contrastación de hipótesis se realizó con la prueba no paramétrica de Rho de Spearman. Se concluyó que existe relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado que el nivel de significancia es  $p < .05$  y el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

**Palabras clave:** Gestión, educativa, calidad y servicio

## **Abstract**

This thesis entitled "Educational management and service quality in a public Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019" had as a general objective to determine the relationship between educational management and service quality in an Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019. The research was carried out under a quantitative approach, a basic investigation was developed, with a hypothetical-deductive method and a non-experimental, transversal, descriptive correlational design. The population was constituted by the totality of teachers, to collect the information the survey was used as a technique and as questionnaires instruments, the validity of the instruments and the reliability of Cronbach's Alpha for both variables, educational management and quality of service were performed. . Hypothesis testing was performed with the non-parametric Spearman Rho test. It was concluded that there is a significant relationship between educational management and service quality in a public Educational Institution of the district of San Juan de Miraflores, year 2019; because it resulted in the level of significance being  $p < .05$  and the Spearman's Rho coefficient =, 842.

**Keywords:** Management, education, quality and service

## **I. Introducción**

Al estudiar la gestión educativa en estos últimos tiempos, tenemos que es una disciplina cuyo desarrollo se remonta hace más de medio siglo en los Estados Unidos, luego se desarrollaría en Reino Unido y durante los ochenta en Latinoamérica, sin embargo la inquietud por la calidad en la educación llegaría en la segunda mitad de los ochenta en Estados Unidos, e iniciando los noventa en Latinoamérica, poniendo en práctica los fundamentos de la calidad planificación, control y mejora continua Casassus (2000) y Juran (1988). Ante los cambios del mundo contemporáneo, se presentan nuevos y continuos desafíos, es así que la inquietud por la calidad educativa ha sido permanente en los países del mundo en los últimos tiempos. Esta calidad enunciada como una combinación de logros académicos y condiciones para la enseñanza-aprendizaje. Así una educación de calidad, constituye un instrumento que permite desarrollar nuestras potencialidades como seres humanos constructores de un mundo armónico, pacífico, digno y democrático, enmarcado en valores como el respeto, la libertad, la justicia y la igualdad Gradolí (2015) y Luna (2016). Así mismo la educación de calidad debe llegar a todos y todas y asegurar el ingreso, la permanencia y la conclusión exitosa en el grado, ciclo o nivel en el que se encuentren los niños, niñas y adolescentes en las escuelas, para concretizarlo, se requiere brindar oportunidades de manera equitativa. Acuña y Pons (2019), Prieto (2019) y Escribano (2018)

Así, en este tiempo es imperante dar prioridad al desarrollo de una gestión escolar de calidad que garantice lograr la calidad educativa. Por ello, es preciso proveer de capacidades, estrategias, recursos y a su vez fortalecer la autonomía de la gestión escolar para que pueda ejercer decisiones que conduzcan hacia un servicio educativo de calidad, que se basa en principios de relevancia, pertinencia, eficiencia, eficacia y equidad, y consecuentemente a lograr los aprendizajes en todos los educandos. Se requiere entonces líderes con capacidad de dirigir las comunidades educativas hacia sus objetivos. En Latinoamérica se proponen nuevas formas de gestión involucrando el trabajo integrado y coordinado de toda la comunidad educativa, para gestar los procesos de cambio interna y externamente de la escuela. Veleza (2016) y Ramírez y Chica (2017)

En nuestro país se han puesto en marcha políticas educativas encaminadas a fomentar la calidad en la educación, dichas políticas van direccionadas al continuo mejoramiento de los aprendizajes y la modernización de la gestión. Como parte de ello a nivel regional 15 mil directivos fueron seleccionados previo concurso público de ratificación y acceso al cargo, teniendo como base la meritocracia. Apostando así por una gestión con liderazgo pedagógico, elemento importante para optimizar la educación escolar. Así mismo, se ha establecido que existe una relación entre los mejores resultados académicos y el tiempo que el equipo directivo dedica a los maestros en cómo mejorar su trabajo y ejerciendo motivación en ellos, según consta en los resultados de PISA. En tal sentido el rol de los directivos es decisivo para lograr calidad en los procesos de aprendizaje de la escuela, por las capacidades que tiene en contribuir a la motivación, desarrollo y fortalecimiento de habilidades de los docentes y las condiciones para el aprendizaje. (OCDE, 2016)

Por lo expuesto la calidad educativa es aquella que contribuye a fortalecer y desarrollar capacidades en toda persona, siendo preciso que en la escuela se desarrolle un plan de mejora continua con una gestión de calidad. Es así que en la Institución Educativa N°7079 “Ramiro Prialé Prialé” del distrito de S.J.M. la calidad del servicio educativo carece de eficiencia y esto se evidencia en las malas y deficientes condiciones para el aprendizaje; ambiente interno y externo en una desprotección ante diversas amenazas que existen en el entorno, infraestructura e instalaciones físicas descuidadas, falta de implementación y salubridad en los servicios higiénicos, insalubridad en los diversos espacios, biblioteca más como centro de recursos materiales y menos para brindar el servicio respectivo y atención no permanente e interrumpida, computadoras que requieren de un mantenimiento constante en el aula de innovación.

En las relaciones entre estudiantes se evidencian casos de bullying e inadecuada convivencia, incumplimiento de horarios de estudiantes y docentes; Así mismo en los procesos de enseñanza y aprendizaje se evidencian prácticas tradicionales y desactualización de docentes, maltrato psicológico a los estudiantes, docentes permisivos ante el desorden e irrespeto en clases, abandono a los estudiantes por docentes que se dedican a realizar actividades de diversas comisiones que interfieren la normalidad del proceso enseñanza- aprendizaje, muchos

estudiantes presentan niveles de logro en proceso y en inicio y evidencian actos de indisciplina. En si una gestión escolar con deficiencias y debilidades para cumplir los compromisos de gestión (están relacionados con las competencias y desempeños que todo directivo debe lograr), que son necesarias para asegurar las condiciones básicas y lograr los aprendizajes. Así también con carencia de decisiones oportunas ante la diversidad de problemas que dificultan lograr aprendizajes de calidad, enmarcadas en la adquisición de capacidades para ejercer autonomía, participación y ciudadanía en una convivencia que respeta la diversidad y la inclusión.

Para el presente estudio se consideran los siguientes antecedentes internacionales; Banegas (2016) y Mendoza (2019) realizaron trabajos de investigación con las variables gestión educativa - rendimiento académico y gestión del conocimiento - calidad educativa respectivamente. En esta investigación aplicaron los instrumentos: fichas de observación, cuestionario de encuesta y guía de entrevista, la muestra estuvo conformada por estudiantes, autoridades, directivos y especialistas. Ambos concluyen que la gestión es relevante para alcanzar la calidad en educación y recomiendan que las organizaciones deben implementar cambios que les permita mejorar sus enfoques de aprendizaje, con la finalidad de desarrollar las competencias a su recurso humano, promoviendo el aprendizaje continuo que les permita desarrollarse, adaptarse, innovar, ser creativo y proactiva ante las demandas de su medio externo. Así mismo la gestión debe preocuparse por la intervención pedagógica docente para tener las herramientas necesarias que conduzcan a mejores resultados académicos en los educandos.

Surdez, Sandoval y Lamoyi (2018) y Pecina (2019) evaluaron la satisfacción académica y estudiantil en relación a la calidad de servicio educativo, con un enfoque cuantitativo y método no experimental. Los estudiantes constituyeron la muestra. Con el estudio confirmaron que la calidad educativa tuvo una correlación significativa en relación a la satisfacción académica y estudiantil. Y concluyeron que las universidades deben brindar educación de calidad considerando las variables relacionadas en procesos de enseñanza aprendizaje y demás campos de acción de una educación de calidad, también valorar la satisfacción del estudiante como un indicativo de áreas de mejora de la institución.

Los antecedentes nacionales considerados son; Segura (2018), Rengifo (2019), Nole (2017), Morales (2017) y Alcántara (2018) realizaron estudios de investigación empleando dos variable la gestión educativa y la calidad de servicio. Con el enfoque cuantitativo desarrollaron un estudio cuyo diseño fue no experimental transversal, debido a que en la investigación no se manipularon las variables y aplicaron instrumentos en un momento dado. El instrumento empleado fue el cuestionario que constituye un conjunto de ítems que se aplica a la muestra en estudio. En cuanto a la muestra lo conformaron tanto escolares, profesores y padres de familia. Quedando establecida la existencia de una relación significativa entre ambas variables en cuestión. Así mismo plasmaron algunas recomendaciones relacionadas al fortalecimiento de competencias en gestión escolar y así optimizar el servicio educativo brindado.

Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019) y Ríos (2018) realizaron un trabajo de investigación con las variables competencias administrativas y calidad del servicio así como la gestión administrativa y la calidad del servicio respectivamente. Cuya población estuvo constituida por profesores y directores y los instrumentos utilizados fueron las encuestas. Ambos concluyeron en una existencia de relación significativa entre ambas variables y que las competencias administrativas de los gestores educativos es una variable relevante y decisiva para alcanzar calidad educativa. Inquilla, Calsina y Velazco (2017) desarrollaron un trabajo de investigación empleando la variable evaluación de calidad de servicio. La población lo conformaron estudiantes, profesores y administrativos de universidad, el estudio fue descriptivo y correlacional y emplearon el cuestionario como instrumento de medida. Concluyeron que los factores establecidos en el estudio como la calidad en la formación docente, las estrategias de procesos de enseñanza y aprendizaje, la infraestructura e instalaciones físicas, la biblioteca, el equipamiento de los laboratorios, la gestión administrativa y los mecanismos de comunicación, condicionan directamente y de manera significativa el nivel de calidad percibida. Deduciendo que estudiantes, docentes y administrativos asocian la calidad del servicio a ciertas dimensiones como la seguridad, la empatía y la confiabilidad.

Como teorías relacionadas a la variable de estudio gestión educativa. Para Casassus (2000, p.4) la gestión es “una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura,

la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada". Para Giménez (2016), Miranda (2018), Pérez (2014) y Romero (2018) una gestión educativa lo conceptualizan como el agrupamiento interrelacionado de acciones y procesos tanto teóricos como prácticos, capaz de unir los conocimientos y las acciones procurando la mejora continua de las labores educativas. Así mismo la gestión educativa debe asumir la complejidad y la incertidumbre de la realidad situacional educativa y desplegar la combinación de la variedad de saberes, prácticas y competencias ante los cambios y dificultades que se presenten, porque la gestión de las instituciones educativas es sumamente importantes para alcanzar los logros educativos y para ello se requiere el involucramiento de todos los actores educativos que inciden directa o indirectamente. Spinelli (2018) manifiesta que, la capacidad de gestión no es un don natural, ya que se aprende y desarrolla con la práctica y la reflexión.

Por su parte, UNESCO (2011) y Consejo Nacional de Educación (2017) consideran que la gestión educativa tiene una visión sistémica de la institución, en el cual se organizan un conjunto de procesos de gestión liderados por el director, que es responsable de su ejecución para asegurar el aprendizaje de sus estudiantes. Por lo tanto una institución educativa considerada como una unidad organizada de gestión, debe tener sus atribuciones claramente definidas y una estructura que le de soporte para establecer condiciones óptimas para lograr calidad en los aprendizajes. La institución educativa considerada como una unidad organizada de gestión, cumple con procesos claramente definidos, estos son, la dirección, planificación, coordinación, ejecución y control. Para el efectivo y eficiente desarrollo de dichos procesos es relevante el fortalecimiento de competencias integrales y el compromiso del talento humano, que es el motor primero de toda gestión y encamina hacia el logro de objetivos plasmados en el Proyecto Institucional. Majad (2016), Rico (2016) y Miranda (2016)

La visión sistémica de la gestión educativa hace que los diversos elementos o aspectos internos y externos presentes de la escuela estén en una constante interacción y articulación para crear las condiciones y los ambientes aptos para el desarrollo de aprendizajes. Es así que para entender el funcionamiento y lo que sucede en la institución, es necesario la observación, el análisis, la interpretación y recurrir a las dimensiones o planos de acciones de la gestión



educativa. Para su mejor comprensión podemos plantear a continuación cuatro UNESCO (2011). La dimensión Institucional, se refiere a cómo una institución educativa está orientada y dirigida en base a la política, principios y visión de la institución y como es la organización de los que integran la comunidad educativa direccionadas al logro eficiente de su funcionamiento, así mismo analiza aspectos relacionados a la organización formal que tiene que ver con los organigramas, la distribución de labores, uso del tiempo así como de espacios; y a la organización informal, tiene que ver con las formas y estilos de relación de los integrantes de la institución en su práctica cotidiana y la cultura institucional. Es relevante, identificar, fomentar y apreciar el desarrollo de fortalezas personales y equipo, así también el liderazgo compartido del equipo directivo para ir por el sendero de la mejora constante como producto de la construcción de confianzas y responsabilidades debido a la labor conjunta de directivos y profesores, como también, para lograr autonomía, competencia y flexibilidad en el desarrollo y desenvolvimiento de la institución, brindando así la posibilidad de hacer adaptaciones y transformaciones ante las diversas y múltiples demandas y los cambios permanentes del entorno social. Donoso y Benavides (2018) y Cubillos y Rozo (2009)

La dimensión pedagógica, refiere a la esencia de la labor de la institución, los procesos de enseñanza y aprendizaje, que considera saberes y valores concernientes a la educación y la didáctica, el enfoque, la diversificación del currículo, los programas plasmados en el PCI, las estrategias didácticas y metodológicas, el empleo de materiales y recursos didácticos, el uso del tiempo, los criterios para evaluar aprendizajes, entre otras. En toda esta sucesión de actividades se incluye también de manera implícita la formación, capacitación y actualización continua del profesor para mejorar sus prácticas pedagógicas, así como el adecuado uso de los enfoques pedagógicos, las formas de organizar y planear actividades de aprendizaje y la vinculación con los estudiantes.

A su vez, para Velda (2016) esta dimensión parte de la observación de la práctica pedagógica de los docentes y se construye con el asesoramiento y acompañamiento con una apertura al diálogo. En este sentido como parte de la labor pedagógica del directivo, es menester construir estos espacios de escucha, de pensamiento, de reflexión, de trabajo colaborativo con los docentes en pos de optimizar la enseñanza y aprendizaje. Al propiciar el trabajo colaborativo

y los aprendizajes mutuos, se involucra a todos los docentes en una comunidad de aprendizajes, para reflexionar, revisar, innovar y mejorar la práctica diaria, como también formular proyectos de aprendizaje integrados en beneficio de los estudiantes Martínez y Martino (2017). Actualmente, se busca calidad en la educación centrado en lo concerniente al aprendizaje y al respeto a la diversidad, para ello se precisa un desarrollo de ésta dimensión en la gestión educativa y reflexionar sobre el pensamiento que atribuye a que la gestión se limita a administrar los recursos ,sino abarca también el liderazgo pedagógico, otorgando el soporte respectivo a la labor docente y el involucramiento en los aprendizajes , realizando un acompañamiento permanente a los docentes en aula , garantizando de esta manera calidad en los aprendizajes y bienestar general de los estudiantes. Como lo manifiestan Vaillant (2015) y Contreras (2016).

La dimensión administrativa, hace referencia a aquellas acciones que hacen posible el buen uso de los recursos institucionales tanto humanos, materiales y económicos, así mismo de la organización relacionada al uso del tiempo y la situación de seguridad y salubridad de las personas y los bienes .Involucra también el cumplir con las normas actuales y supervisar en sus funciones a todos los integrantes de la institución para lograr optimización en la enseñanza y el aprendizaje. De esta manera la dimensión administrativa permite entender los procesos de organización, estructura y dirección de un servicio educativo con el fin de ofrecer un servicio educativo de calidad y que los proceso de enseñanza y aprendizaje permitan a los educandos aprender acorde a sus necesidades relacionadas a lo cognitivo, a lo personal y a lo social. Martínez (2012) y Farfán, Mero y Sáenz (2016)

La dimensión comunitaria, hace referencia a la manera en como la escuela se integra, se relaciona y participa con la comunidad del ámbito en el cual se encuentra. Así como hace referencia también a los vínculos con su entorno social teniendo en cuenta a los padres y apoderados de las familias y las variadas instituciones, organismos, organizaciones civiles y empresas de la comunidad como municipales, deportivas, culturales, de salud, de justicia, de seguridad, eclesiásticas, entre otros. Cuyo objetivo es desarrollar lazos estratégicos y así optimizar la calidad en la escuela UNESCO (2011). Hoy en día es necesario que las escuelas tengan un trabajo compartido en redes educativas, en las cuales se aúnan esfuerzos,

motivaciones, recursos y se aborda estratégicamente un plan en conjunto. Este trabajo en red ayuda a diseñar proyectos compartidos teniendo en cuenta el desarrollo comunitario, así las escuelas logran una mejora en los aspectos educativos en común que han determinado trabajar. Hernández y Navarro (2018)

Según Juran ( 1988 ) una gestión de calidad se concentra en tres procesos principales: la planificación de la calidad, que es el proceso de preparación para cumplir con los objetivos y que tiene que ver con identificar al cliente y sus necesidades para traducirlas en especificaciones y así desarrollar características de productos o servicio que respondan a dichas necesidades ; el control de calidad, que es el proceso de satisfacer los objetivos durante las operaciones mediante el suministro de estándares de calidad que se emplearan para la vigilancia y ; la mejora de la calidad, en este proceso se detectan errores y se conocen sus causas , lo cual brinda oportunidades de mejorar en el proceso. En estos tres procesos acota Juran, la responsabilidad de la calidad recae en los proceso directivos.

Según Lepeley (2007) la gestión de calidad es un sistema integral que comprenden elementos como los principios y las actividades para mejorar la gestión mediante el liderazgo, desarrollo de las personas, satisfacción de necesidades de clientes externos, vinculación y alianzas con otras organizaciones y la sociedad. La misma autora, plantea un modelo de gestión educativa de calidad considerando seis elementos: situación, recursos (humanos, materiales y financieros), responsables, objetivos, tácticas y tiempo; estos elementos permiten implementar un plan estratégico y la optimización permanente de los procesos. A la interacción de estos elementos le llama el “círculo de la calidad”. Este círculo se desarrolla, partiendo de una idea que produzca un cambio, luego se planifica definiendo la misión en el cual se identifica de manera explícita valores y compromisos de la institución con la calidad y se elabora un plan de actividades para operarlos en forma eficiente, luego se implementa el plan y se hace un seguimiento y monitoreo de los indicadores de funciones y actividades para luego mejorar continuamente lo que se ha hecho. En este modelo el éxito de la planificación tiene relación con el nivel de realización de la misión institucional concerniente a satisfacer las exigencias educativas de estudiantes, padres y apoderados de familia y la sociedad y actualización continua de docentes, administrativos y directivos. Todo el proceso de la planificación estratégica va

direccionado en optimizar la gestión educativa y en el alineamiento entre la misión, visión y resultados esperados.

Como teorías relacionadas a la variable de estudio calidad del servicio. Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 16) la calidad de servicio es “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”. Un punto relevante del enfoque de calidad de servicios, es la centralidad en los procesos de la satisfacción de los clientes, que en el campo educativo puede referir a los beneficiarios, que lo conformarían primeramente los estudiantes, luego los padres y finalmente la sociedad, teniendo en cuenta que la utilidad del servicio educativo radica en brindar al estudiante las capacidades que le permitan desarrollarse como persona íntegra en la sociedad del presente y también para la sociedad del futuro. Visto de este modo, optimizar continuamente la calidad educativa de una institución, tiene que centralizarse en optimizar la satisfacción de los beneficiarios, ya que estos son los que van a emitir los juicios de la calidad del servicio de la institución, por lo cual se precisa del conocimiento de las necesidades, así como las expectativas e insatisfacciones del servicio brindado. Schmelkes (2010) y Cottle (1991)

Entonces cuando nos referimos a la calidad del servicio, se hace necesario conocer lo que el cliente espera y percibe, así tenemos una herramienta para realizar la medición de la calidad de servicio, es el modelo Parasuraman, Zeithaml y Berry. Este modelo estableció en un primer momento diez precisiones de la calidad de servicio; fiabilidad, la responsabilidad, la competencia, el acceso, la cortesía, la comunicación, la credibilidad, la seguridad, conocer al cliente y lo tangible; posteriormente los mismos autores tras empíricas investigaciones combinaron estos determinantes y lo disminuyeron en cinco; confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, que son las dimensiones a trabajar en esta investigación.

La dimensión confiabilidad; componen la realización adecuada del servicio con una consistencia del desempeño y cumplimiento de lo que se ofrece, respetar los horarios establecidos, la honestidad, como también la reputación de la compañía y las competencias para brindar un servicio con credibilidad. La dimensión responsabilidad, se refiere a la disposición de los empleados para brindar el servicio. Implica la puntualidad del servicio y el interés en comunicar al cliente cuando es debido y de manera oportuna, sin demora. La dimensión

seguridad, implica la seguridad física, la ausencia de peligro y riesgo, así como también la confidencialidad y el esmero mostrado de los trabajadores, así como la destreza al concitar confianza. La dimensión empatía implica el conocimiento y el entendimiento del cliente, sus necesidades y expectativas, así como la amabilidad, el respeto y la consideración del personal hacia los clientes, establecer una comunicación asertiva y oportuna, como también brindar una atención individualizada y La dimensión tangibilidad, que acompaña y apoya el servicio e incluyen las evidencias físicas del servicio, la fuerza de trabajo, los materiales empleados para brindar el servicio, la modernidad en los equipos de comunicación, la apariencia del personal, de las instalaciones físicas, el mantenimiento y el diseño del establecimiento. Parasuraman, Zeithami y Berry (1988)

También es relevante reconocer que histórica, social y culturalmente, la calidad no es un concepto absoluto, sino dinámico y cambiante. Así, la calidad de la educación va en concordancia con modelos culturales e históricos con realidad propia, formación social concreta, en un espacio y tiempo determinado, precisando identificar diversos estándares y criterios en relación al contexto y las necesidades sociales, abarcando la gestión educativa en la amplitud de sus dimensiones Torche, Martínez, Madrid y Araya (2015), Díaz (2015) y Vera (2018). Así definida la calidad, parte del análisis de las necesidades de los estudiantes, las demandas socioculturales y el reconocimiento de las posibilidades reales que tienen las instituciones en el entorno sociocultural en el que se encuentran, ya que lo que se busca es formar personas para su actuación social. Para ello se urge lograr la eficiencia y eficacia del quehacer educativo, un cambio en la cultura de la organización, la incorporación de un sistema de gestión que incluya nuevos modelos de planificación y estrategias que simplifique los procesos y elimine fallas y errores para lograr con éxito los objetivos. Capella (2006) y Quintana (2018)

De esta manera, conjuntando los procesos de gestión con la calidad educativa, se lograra formar ciudadanos con la capacidad de comprender las complejidades existentes de su entorno local, regional, nacional y mundial en cuanto a los diversos aspectos sociales, económicos, políticos y culturales, con la finalidad de que en un futuro puedan contar con las herramientas precisas para insertarse en la sociedad y tomar decisiones, contribuyendo así, a construir un

espacio social más justo, sano y humano García, Juárez y Salgado (2018). Así mismo la Ley General de Educación detalla, la calidad es lograr un nivel óptimo en toda formación, para que las personas puedan enfrentar los retos de la vida, como también para ejercer una plena ciudadanía, esto como parte del principio de la calidad educativa. En suma, los puntos de vista referidos a la calidad educativa son variados.

Tomando este punto Falabella, Cortázar, Godoy, González y Romo (2018) determinan que si bien no existe una definición única sobre una educación de calidad, si es posible identificar dimensiones relacionadas con un desarrollo y aprendizaje positivo; la calidad estructural y la calidad de procesos. La calidad estructural hace referencia a los aspectos más estables del ambiente en el que la educación se desarrolla, como el nivel de formación de docentes, el ambiente físico y el número de estudiantes por grupo. De este modo, una institución educativa tiene un buen nivel de calidad estructural cuando el personal está capacitado y actualizado, los espacios físicos son seguros y los docentes trabajan con grupos pequeños de estudiantes. Sin embargo estos indicadores presentan limitada capacidad para explicar diversos aspectos asociados más directamente con mejora los aprendizajes de los educandos, por tal razón los estudios sobre la calidad con regularidad tratan de abordar a la vez la calidad como proceso.

La calidad de procesos hace referencia a las experiencias directas de los estudiantes en la educación, es esencialmente cualitativa y se requiere de una profunda observación para ser evaluada. Contiene elementos como: las características de las experiencias de aprendizaje y la propuesta educativa, el tipo de interacciones entre el educador y educando, como se da la incorporación familiar en la institución y los elementos de gestión. De esta manera, una institución educativa tiene un buen nivel de calidad de procesos cuando los estudiantes experimentan aprendizajes importantes para su cultura y en concordancia a sus necesidades y nivel de desarrollo, los estudiantes se relacionan positivamente con los docentes, existe una integración de las familias con la institución y sus actividades, y la gestión educativa funciona de manera efectiva y eficiente. Asumiendo lo expuesto, existen ciertos consensos asociados a la calidad educativa, que toman en cuenta la importancia de las condiciones estructurales, el ambiente de bienestar socio-emocional y la calidad de las interacciones pedagógicas.

Con lo expresado párrafos arriba sobre la calidad, cuya definición es dinámica y cambiante acorde a las sociedades y los tiempos. El Sistema Nacional de Evaluación, Acreditación y Certificación de la Calidad Educativa (SINEACE), conforme a los fines de la Ley General de Educación, establece un nuevo documento : “Modelo de acreditación para instituciones de Educación Básica” que articula la propuesta de evaluación de las instituciones educativas, alineadas con el nuevo Currículo Nacional de Educación Básica 2016. Este modelo evalúa tanto procesos como resultados y se estructura en cuatro dimensiones y ocho factores con sus respectivos estándares, que sirven de guía y auto regulación a la gestión de las instituciones educativas para analizar e introducir cambios para optimizar su labor de modo progresivo, permanente y sostenido. Estas dimensiones son; la gestión estratégica, que incluyen los procesos y prácticas de gestión conducentes a lograr aprendizajes y objetivos institucionales; la formación integral, relacionado con procesos y prácticas pedagógicas, fortalecer en sus capacidades a los profesores y las relaciones con la comunidad; el soporte y los recursos para los procesos pedagógicos, incluyen todas las practicas que puedan ayudar a mejorar los aprendizajes como también la evaluación de la gestión de infraestructura , así como los recursos tanto humanos como materiales y financieros y ; la dimensión de resultados , que aluden a los procesos y prácticas para evaluar las competencias del perfil de egreso detalladas en el Currículo Nacional .SINEACE (2016)

En cuanto a las justificaciones de la investigación .Teóricamente, el presente estudio aportara al bagaje existente de conocimientos sobre la gestión y la calidad de servicio, teniendo en cuenta a la gestión educativa como un factor decisivo en la ardua tarea de desarrollar la calidad en las instituciones educativas, así también servirá de base para nuevas y venideras investigaciones. En la justificación práctica, proveerá a los gestores, alcances conducentes a optimizar la calidad de servicio en sus escuelas, permitiendo reflexionar, autoevaluar y realizar cambios necesarios en los diversos campos o dimensiones de su gestión, para la mejora continua y logro de objetivos. Considerando que la calidad educativa conllevara a forjar ciudadanos autónomos y competentes en una sociedad abierta al mundo. Así mismo metodológicamente, esta investigación proveerá de herramientas para la colecta de datos de ambas variables, que

brindara información confiable y real de la relación existente entre gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de S.J.M.

En la investigación se formulan los siguientes problemas; Como problema general tenemos ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019? , y los problemas específicos hacen referencia a ¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019?. Así mismo los objetivos de investigación son, como objetivo general tenemos; Establecer la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019. Y los objetivos específicos hacen referencia a identificar la relación entre la gestión educativa y sus dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores , año 2019. Las hipótesis planteadas son, la hipótesis general; Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019. Y específicas, existe relación entre la gestión educativa y sus dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.

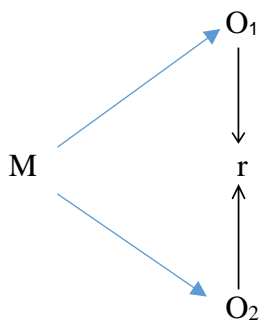


## II. Método

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación se enmarcará bajo el enfoque cuantitativo. Para Cortes e Iglesias (2004) este enfoque es empleado en procesos susceptibles a medición o cuantificación, toma como centro las mediciones numéricas en el proceso de investigación, en este enfoque es necesario el empleo del análisis estadístico. Asimismo esta investigación será básica, con un método hipotético-deductivo y un diseño no experimental, transversal, descriptivo correlacional. Respecto a las investigaciones básicas, Sánchez y Reyes (2015) dicen que, su finalidad es reunir información real para potenciar y beneficiar el conocimiento científico; El método hipotético – deductivo consiste en establecer si hay certeza o falsedad en las hipótesis a partir de la verdad o falsedad de los efectos observacionales, esto implica someter a examen las hipótesis de manera más exigente posible, así mismo este método tiene carácter predominantemente intuitivo ya que no permite formulaciones lógicas (Behar, 2008). El diseño es no experimental ya que en el estudio se realiza el análisis de los fenómenos en su medio natural mediante la observación, sin manipulación deliberada de variables (Hernández, 2014). Además será descriptivo correlacional por que describe la naturaleza ,persona o grupo actual o como funciona en el presente, así mismo lo registra y lo analiza y lo fundamental es que nos presenta una interpretación correcta y determina la medida de cómo se relacionan las variables entre sí (Tamayo,2003 ); finalmente será de corte transversal pues se recolectan los datos en un lapso de tiempo dado y cuya intención es realizar una descripción de las variables en cuestión y analizar su incidencia y su interrelación en un determinado lapso de tiempo (Hernandez,2014 ).

Gráfico del diseño:



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Variable Gestión educativa

O<sub>2</sub> = Variable Calidad del servicio

r = Es la relación entre una y otra variable

Figura1. Diseño descriptivo correlacional

*Nota:* Sánchez y Reyes (2015).

## 2.2 Variables y operacionalización

Primera variable: Gestión Educativa

### Definición conceptual

La gestión es “una capacidad de generar una relación adecuada entre la estructura, la estrategia, los sistemas, el estilo, las capacidades, la gente, y los objetivos superiores de la organización considerada”.Casassus (2000, p. 4)

### Definición operacional

La primera variable será medida a través de un cuestionario politómico de 30 ítems, con 5 escalas y que mide 4 dimensiones; la pedagógica, la institucional, la administrativa, y la comunitaria.

Segunda variable: Calidad del Servicio

### Definición conceptual

La calidad del servicio es “un juicio global, o actitud, relacionada con la superioridad del servicio”.Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988, p. 16)

### Definición operacional

La segunda variable se medirá por medio de un cuestionario politómico de 26 ítems, con 5 escalas y que mide 5 dimensiones; responsabilidad, seguridad, confiabilidad, empatía y tangibilidad.

## Operacionalización de la variable Gestión Educativa

Se considerarán dimensiones e indicadores de la teoría propuesta por UNESCO (2011). Según este autor la variable en cuestión tiene cuatro dimensiones.

Los indicadores considerados son doce: tres para la dimensión 1, tres para la dimensión 2, tres para la dimensión 3 y tres para la dimensión 4 . El número de ítems en total suman 30. Se considerarán cinco escalas: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre. ; También se considerarán tres niveles: favorable, regular y desfavorable.

Tabla 1

### *Operacionalización de la variable Gestión educativa*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Institucional	Organización del personal	1, 2, 3		
	Aspectos de la estructura formal e informal	4,5,6		
	Toma de decisiones	7,8		Desfavorable ( 30-70 )
Administrativa	Conducción de los recursos humanos y materiales	9,10,11,12	Nunca= 1 Casi nunca= 2	
	Cumplimiento de normas	13	Algunas veces= 3	Regular
	Control de información y presupuesto económico	14,15	Casi siempre= 4 Siempre= 5	( 71-110 )
Pedagógica	Actualización docente	16,17		
	Proyecto curricular que oriente el desarrollo de competencias	18,19,20		Favorable
	Proceso de E-A	21,22,23		( 111-150 )
Comunitaria	Relación con los padres de familia			
	Estrategias para relacionarse con la comunidad	24,25,26		
	Relación con redes e instituciones	27 28,29,30		

## Operacionalización de la variable Calidad del Servicio

Se considerarán dimensiones e indicadores establecidos en la teoría propuesta de Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988). Según los autores la variable en cuestión tiene cinco dimensiones: confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

Los indicadores considerados son trece: tres para la dimensión 1, tres para la dimensión 2, dos para la dimensión 3, tres para la dimensión 4 y dos para la dimensión 5. El número de ítems en total suman 26. Se considerarán cinco escalas: Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre; también se considerarán tres niveles: alto, medio y bajo.

Tabla 2

### *Operacionalización de la variable Calidad del servicio*

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Niveles y Rango
Confiabilidad	Cumplimiento de lo que ofrece	1, 2		
	Reputación de la institución	3,4		
	Competencias para brindar un servicio con credibilidad.	5,6		Bajo ( 26-60 )
Responsabilidad	Disposición de los empleados para brindar el servicio.	7,8		
	La puntualidad del servicio	9		
	Comunicar de manera oportuna.	10,11		
Seguridad	Seguridad física y ausencia de peligro y riesgo.	12,13	Nunca= 1 Casi nunca= 2	
	Habilidades para concitar confianza.	14,15,16	Algunas veces= 3 Casi siempre= 4	Medio ( 61-95)
			Siempre= 5	
Empatía	Conocimiento y entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente.	17,18		
	Respeto y consideración del personal hacia los clientes,	19,20		
	Comunicación asertiva y atención individualizada.	21,22		Alto ( 96-130 )
Tangibilidad	Los materiales empleados para brindar el servicio y la modernidad en los equipos de comunicación.	23,24		
		25,26		
	El diseño del establecimiento, las instalaciones físicas y el mantenimiento.			

### 2.3 Población

La población es el colectivo total del cual se quiere estudiar y se necesita para establecer conclusiones Salazar y del Castillo (2018). Para este estudio lo conformara la población censal, que corresponde a 67 docentes del nivel primaria y secundaria de la Institución Educativa N°7079 “Ramiro Priale Priale” del distrito de San Juan de Miraflores.

### 2.4 Técnica y los instrumentos de recolección de datos, su validez y confiabilidad

Se empleó como técnica, la encuesta, esta busca conseguir información que provee cierto grupo de personas en relación a un tema en particular (Arias, 2012).

El instrumento empleado fue el cuestionario, pues se pueden separar determinadas cuestiones que ante todo son de interés, y esto disminuye la realidad a cantidades determinadas de datos importantes, así mismo se precisa el propósito de la investigación (Gómez, 2012).

Con la finalidad de medir la variable Gestión educativa se empleó el cuestionario N°1 y en cuanto a la variable Calidad del servicio se utilizó el cuestionario N°2 (ver anexo 2).

Ficha técnica de ambos instrumento (ver anexo 3).

#### Validez y confiabilidad

Para, Sánchez y Reyes (2015) cuando se habla de validez aducen a aquella cualidad referida de un instrumento que mide acorde a su propósito de medición. A fin de dar validez al contenido de ambos instrumentos, se ha recurrido al juicio de expertos, fueron tres docentes de ésta casa de estudios de la escuela de postgrado, quienes examinaron la pertinencia, la relevancia y la claridad de los ítems. Obteniendo una opinión de aplicabilidad de los instrumentos (ver anexo 4).

Tabla 3  
*Validación de los instrumentos 1 y 2*

Nº	Experto	Instrumento 1	Instrumento 2
1	Mg. Pérez Saavedra, Segundo	Aplicable	Aplicable
2	Mg. Medina Sotelo, Cristian	Aplicable	Aplicable
3	Dr. Alarcón Díaz, Mitchell	Aplicable	Aplicable

Para el análisis de confiabilidad de los instrumentos, ambos se sometieron a la estadística de fiabilidad de Alfa de Cronbach, por ser de escalas politómicas. Para Sánchez y Reyes (2015, p. 168), “la confiabilidad es la estabilidad y constancia de los puntajes obtenidos en un test”.

Para la evaluación de la confiabilidad de los instrumentos se tomó en cuenta los criterios de confiabilidad de la tabla del anexo 5, dando como resultado muy alta confiabilidad.

Tabla 4  
*Confiabilidad del instrumento gestión educativa*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,962	30

La tabla nº 4 nos muestra un resultado de 0.962 del instrumento en cuestión, lo que se interpreta como muy alta confiabilidad.

Tabla 5  
*Confiabilidad del instrumento calidad del servicio*

Alfa de Cronbach	N de ítems
,949	26

La tabla nº 5 nos muestra un resultado de 0.949 del instrumento en mención, lo que se interpreta como muy alta confiabilidad.

## 2.5 Procedimiento

En cuanto a la elaboración de la tesis, se tomaron en cuenta las variables del estudio en cuestión; gestión educativa y calidad del servicio, bajo el enfoque cuantitativo y el diseño no experimental- transversal, se elaboraron instrumentos para recoger la información, en este caso dos cuestionarios que fueron validados y a la vez pasaron por la confiabilidad. Posterior a la aplicación, los resultados se sometieron al análisis estadístico descriptivo e inferencial, para llegar a las conclusiones del trabajo de investigación.

## 2.6 Método para el análisis de datos

Este análisis fue llevado a cabo mediante la estadística descriptiva, que resume la información de los datos obtenidos de la población, empleando gráficos para su análisis e interpretación Rustom (2012); y la estadística inferencial, que realiza el análisis de la población y se llega a conclusiones, empleando los resultados de los datos Salazar y del Castillo (2018).

## 2.7 Aspectos éticos

Los aspectos éticos de ésta investigación tomaron en cuenta la autorización respectiva para aplicar los cuestionarios en la Institución establecida. En cuanto a la utilidad de la información solo fue para la investigación y no para otros fines, respetando la identidad de los encuestados en todo momento. La totalidad de los autores de consulta se presentan en las referencias; así también se toman en cuenta las normas APA sexta edición para la redacción y el estilo de la investigación.

### III. Resultados

#### 3.1 Resultados descriptivos

Después de recabar los datos de ambas variables (ver anexo 6), se procesaron y se obtuvieron los resultados que vienen a continuación:

Resultados descriptivos de la variable Gestión Educativa (ver anexo 7).

Tabla 6

*Descripción de la variable gestión educativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	4	6,0	6,0	6,0
	Regular	32	47,8	47,8	53,7
	Favorable	31	46,3	46,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 6 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, considera un 6,0% que la gestión educativa es desfavorable, regular un 47,8% y favorable un 46,3%.

Resultados descriptivos de la dimensión institucional (ver anexo 7).

Tabla 7

*Descripción de la dimensión institucional*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	3	4,5	4,5	4,5
	Regular	27	40,3	40,3	44,8
	Favorable	37	55,2	55,2	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 7 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, considera un 4,5% que la gestión institucional es desfavorable, un 40,3% regular y un 55,2 % favorable.



Resultados descriptivos de la dimensión administrativa (ver anexo 7).

Tabla 8  
*Descripción de la dimensión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	7,5	7,5	7,5
	Regular	29	43,3	43,3	50,7
	Favorable	33	49,3	49,3	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 8 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, considera un 7,5% que la gestión administrativa es desfavorable, un 43,3% regular y un 49,3% favorable.

Resultados descriptivos de la dimensión pedagógica (ver anexo 7).

Tabla 9  
*Descripción de la dimensión pedagógica*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	5	7,5	7,5	7,5
	Regular	32	47,8	47,8	55,2
	Favorable	30	44,8	44,8	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 9 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, considera un 7,5% que la gestión pedagógica es desfavorable, regular un 47,8% y favorable un 44,8%.

Resultados descriptivos de la dimensión comunitaria (ver anexo 7).

Tabla 10  
*Descripción de la dimensión comunitaria*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desfavorable	9	13,4	13,4	13,4
	Regular	40	59,7	59,7	73,1
	Favorable	18	26,9	26,9	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 10 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, considera un 13,4% que la gestión comunitaria es desfavorable, regular un 59,7% y favorable un 26,9%.

Resultados descriptivos de la variable Calidad del Servicio (ver anexo 7).

Tabla 11

*Descripción de la variable calidad del servicio*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	27	40,3	40,3	40,3
	Alto	40	59,7	59,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En cuanto a la calidad del servicio, la tabla 11 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, el 40,3% considera que está en un nivel medio y un 59,7% lo considera en un alto nivel.

Resultados descriptivos de la dimensión confiabilidad (ver anexo 7).

Tabla 12

*Descripción de la dimensión confiabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Medio	22	32,8	32,8	32,8
	Alto	45	67,2	67,2	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En cuanto a la dimensión confiabilidad, la tabla 12 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, el 32,8% considera que está en un nivel medio y el 67,2% lo considera en un alto nivel.

Resultados descriptivos de la dimensión responsabilidad (ver anexo 7).

Tabla 13

*Descripción de la dimensión responsabilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	2	3,0	3,0	3,0
	Medio	22	32,8	32,8	35,8
	Alto	43	64,2	64,2	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En cuanto a la dimensión responsabilidad, la tabla 13 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, un 3,0% considera que es de un nivel bajo, un 32,8% lo considera de un nivel medio y un 64,2% lo considera de un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión seguridad (ver anexo 7).

Tabla 14

*Descripción de la dimensión seguridad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	4	6,0	6,0	6,0
	Medio	27	40,3	40,3	46,3
	Alto	36	53,7	53,7	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

En cuanto a la dimensión seguridad, la tabla 14 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, un 6,0% considera que es de un nivel bajo, un 40,3% lo considera de un nivel medio y un 53,7% lo considera de un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión empatía (ver anexo 7).

Tabla 15

*Descripción de la dimensión empatía*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	1	1,5	1,5	1,5
	Medio	31	46,3	46,3	47,8
	Alto	35	52,2	52,2	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 15 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, un 1,5% considera que la dimensión empatía es de un nivel bajo, un 46,3% lo considera de un nivel medio y un 52,2% lo considera de un nivel alto.

Resultados descriptivos de la dimensión tangibilidad (ver anexo 7).

Tabla 16

*Descripción de la dimensión tangibilidad*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	17	25,4	25,4	25,4
	Medio	39	58,2	58,2	83,6
	Alto	11	16,4	16,4	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

La tabla 16 muestra que de un total de 67 docentes encuestados, un 25,4% considera que la dimensión tangibilidad es de un nivel bajo, un 58,2% lo considera de un nivel medio y un 16,4% lo considera de un nivel alto.

### 3.2 Resultados inferenciales

#### Hipótesis general

Ho: No existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Ha: Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Tabla 17

#### *Correlación de la gestión educativa con la calidad del servicio*

			V1Gestión educativa	V2Calidad del servicio
Rho de Spearman	V1 Gestión educativa	Coefficiente de correlación	1,000	,842**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	V2 Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	,842**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 17 muestra el análisis estadístico que da como resultado un  $p = ,000$  y un  $Rho = ,842$  entonces la hipótesis nula se rechaza y se llega a la conclusión de la existencia de una correlación positiva fuerte entre ambas variables.

#### Primera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión institucional con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Ha: Existe relación entre la dimensión institucional con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Tabla 18

*Correlación de la dimensión institucional con la calidad del servicio*

		V2Calidad del servicio		D1Institucional
Rho de Spearman	V2 Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,787**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	D1 Institucional	Coefficiente de correlación	,787**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 18 muestra el análisis estadístico que da como resultado un  $p = ,000$  y un  $Rho = ,787$  y se concluye la existencia de relación entre la dimensión institucional y la variable 2.

Segunda hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión administrativa con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Ha: Existe relación entre la dimensión administrativa con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Tabla 19

*Correlación de la dimensión administrativa con la calidad del servicio*

		V2Calidad del servicio		D2Administrativa
Rho de Spearman	V2 Calidad del servicio	Coefficiente de correlación	1,000	,820*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	D2 Administrativa	Coefficiente de correlación	,820**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 19 muestra el análisis estadístico que da como resultado un  $p = ,000$  y un  $Rho = ,820$  se concluye así la existencia de relación entre la dimensión administrativa y la variable 2.

### Tercera hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión pedagógica con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Ha: Existe relación entre la dimensión pedagógica con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Tabla 20

*Correlación entre la dimensión pedagógica con la calidad del servicio*

		V2Calidad del servicio		D3Pedagógica
Rho de Spearman	V2 Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,700**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	D3 Pedagógica	Coeficiente de correlación	,700**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 20 muestra el análisis estadístico que da como resultado un  $p = ,000$  y un  $Rho = ,700$  se concluye así la existencia de relación entre la dimensión pedagógica y la variable 2.

### Cuarta hipótesis específica

Ho: No existe relación entre la dimensión comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Ha: Existe relación entre la dimensión comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019.

Tabla 21

*Correlación entre la dimensión comunitaria con la calidad del servicio*

			V2Calidad del servicio	
			D4Comunitaria	
Rho de Spearman	V2 Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1,000	,745**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	D4 Comunitaria	Coeficiente de correlación	,745**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 21 muestra el análisis estadístico que da como resultado un  $p = ,000$  y un  $Rho = ,745$  se concluye así la existencia de relación entre la dimensión comunitaria y la variable 2.



#### IV. Discusión

En cuanto a la hipótesis general, el resultado indica la existencia de relación entre ambas variables ( $p=,000$  y  $Rho=,842$ ) dicho hallazgo coincide con la investigación de Nole (2017) que encontró una relación directa y altamente significativa entre la variable Gestión educativa y la Calidad de los servicios educativos. Estos resultados van acordes a UNESCO (2011) que establecen como una agrupación organizada de determinados procesos a la gestión educativa de toda institución y debe tener sus atribuciones y fines claramente definidas así como una estructura que le de soporte para establecer determinantes óptimos y asegurar calidad en los aprendizajes. Así mismo Morales (2017) encontró una relación positiva entre gestión escolar y calidad del servicio. Estos hallazgos coinciden con la teoría de García, Juárez y Salgado (2018) quienes manifiestan que para alcanzar calidad en educación, se requiere de la conjunción de una gestión educativa y procesos de calidad en la práctica pedagógica, en las relaciones con la comunidad y un buen manejo administrativo, en si se urge de una gestión de calidad para formar ciudadanos capaces que en un futuro puedan contar con las herramientas imprescindibles y así intervenir en diversas cuestiones con capacidad de decisión, contribuyendo así a la edificación de un espacio social caracterizado por su justicia y su humanidad.

En relación a la primera hipótesis específica, se ha encontrado la existencia de relación entre la dimensión institucional y la variable 2 ( $p=,000$  y  $Rho=,787$ ). Según lo investigado por Rengifo (2019) estableció que si hay relación de la Gestión institucional con la Calidad del Servicio Educativo. Estos hallazgos coinciden con la teoría de Cubillos y Rozo (2016) según los autores para haya un desarrollo y desenvolvimiento de la institución educativa con autonomía, competencia y flexibilidad y así tener la posibilidad de adaptarse y transformarse ante los cambios y demandas del mundo actual, es importante que al gestión identifique, valore y fomente el desarrollo de habilidades y potencia de las fortalezas del conjunto de docentes, desarrollando así confianzas y responsabilidades para ir en pos del sendero del mejoramiento continuo. Como también asumir un liderazgo compartido en la gestión para optimizar los procesos conducentes a la calidad educativa.

En cuanto a la segunda hipótesis específica, el resultado indica que si hay relación entre la dimensión administrativa y la variable 2 ( $p = ,000$  y  $Rho = ,820$ ). Según lo investigado por Ríos (2018) estableció la existencia significativa de una relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio. Teniendo como base la teoría de Martínez (2012) quien refiere que la función administrativa de una escuela, consiste en realizar ciertos procesos en relación a la planificación, diseño e implementación de procedimientos eficientes y eficaces encaminados a lograr procesos de enseñanza y aprendizaje, respondiendo así a las necesidades educativas de los educandos; esto quiere decir que asume la responsabilidad de los resultados del sistema. Así mismo esta dimensión abarca aspectos relacionados al tiempo y al espacio en cuanto a cómo distribuirlo y también a cómo administrar los recursos existentes en la institución; humanos, finanzas y materiales, cuyo manejo adecuado crea las condiciones aptas para desarrollar aprendizajes de calidad. Por tanto, esta dimensión permite entender los procesos de cómo es la organización, la dirección y estructuración de un servicio educativo, con el fin de poder brindar servicios educativos que hagan posible que los educandos aprendan acorde a sus necesidades personales, de cognición, aplicación, y social.

Así mismo Núñez, Giordano, Menacho, Uribe y Rodríguez (2019) concluyeron que la variable competencias administrativas de los gestores educativos, es relevante y decisiva para lograr la calidad en el servicio de la educación. Estos hallazgos coinciden con la teoría de Farfán, Mero y Sáenz (2016) según los autores, las capacidades administrativas son relevantes ya que involucra el suministro y la movilización de todos los recursos de la escuela; humanos, financieros y materiales, asegurando así, un servicio de calidad. Así mismo la significancia de poder tomar decisiones vinculadas al manejo de los conflictos y situaciones que pongan en riesgo el normal desarrollo de los objetivos de la institución.

Relacionado a la tercera hipótesis específica, se ha encontrado que si hay relación entre la dimensión pedagógica y la variable 2 ( $p = ,000$  y  $Rho = ,700$ ). Según lo investigado por Alcántara (2018) quien llegó a concluir la existencia significativa de relación entre la gestión pedagógica y la calidad de la educación. Estos hallazgos coinciden con la teoría de Contreras (2016) según el autor, el rol del directivo debe centrarse en lo pedagógico ya que la enseñanza y el aprendizaje son la razón de ser de la escuela, de esta forma el director se involucra en el

aprendizaje, acompaña a los docentes y brinda soporte al quehacer pedagógico, logrando así motivarlos ya que se evidencia la preocupación y el interés de la gestión por lo que ocurre en las aulas. Esto conlleva a las mejoras sostenidas en la escuela, garantiza calidad en los aprendizajes y bienestar de los educandos.

En relación a la cuarta hipótesis específica, tenemos que si hay relación entre la dimensión comunitaria y la variable 2 ( $p=,000$  y  $Rho=,745$ ). Según lo investigado por Segura (2018) quien concluye la existencia de una relación significativa entre la dimensión comunitaria y la calidad de servicio. Estos hallazgos coinciden con UNESCO (2011) que refieren que esta dimensión relaciona y regula a la institución con la comunidad para establecer vínculos de pertenencia y alianzas a fin de mejorar la calidad educativa impartida. Esta relación se desarrolla con los padres y apoderados de las familias de la escuela, con otras escuelas cercanas y se da apertura a las diferentes instituciones sociales, culturales, eclesiásticas, deportivos ya sean municipales, estatales o privadas que existen en la comunidad para sumar y lograr los objetivos y fines institucionales, así mismo la participación de la escuela en la vida y cultura de la comunidad, desarrollando planes de proyección social.

## V. Conclusiones

### Primera

Concluimos que hay una relación significativa entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019; esto se afirma porque en la investigación se obtuvieron resultados, donde el nivel de significancia es  $p = ,000$ , así mismo el coeficiente de Rho de Spearman = ,842.

### Segunda

Se concluye que hay relación entre la dimensión institucional con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado un  $p = ,000$  como nivel de significancia y el coeficiente de Rho de Spearman = ,787.

### Tercera

Se concluye que hay relación entre la dimensión administrativa con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado un  $p = ,000$  como nivel de significancia, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman = ,820.

### Cuarta

Se concluye que hay relación entre la dimensión pedagógica con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado un  $p = ,000$  como nivel de significancia, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman = ,700.

### Quinta

Se concluye que hay relación entre la dimensión comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública de San Juan de Miraflores, año 2019; debido a que dio como resultado un  $p = ,000$  como nivel de significancia, así mismo el coeficiente de Rho de Spearman = ,745.

## **VI. Recomendaciones**

### **Primera**

Recomendación al equipo directivos de una I.E. pública de San Juan de Miraflores implementar acciones de mejora en su gestión para optimizar la calidad del servicio, partiendo del análisis de las necesidades de los educandos y demandas socioculturales, trabajando interrelacionada mente e involucrando a todos.

### **Segunda**

Se recomienda a los directivos de una I.E., realizar reajustes en la dimensión institucional, haciendo partícipes a todos en la escuela, en la realización y ejecución de los instrumentos de gestión en miras de cumplir con los objetivos de la institución.

### **Tercera**

Recomendamos a los directivos de una I.E., realizar reajustes en la dimensión administrativa, relacionadas con la entrega oportuna de los recursos educativos necesarios para la labor pedagógica, así mismo planifique oportunamente los arreglos de la infraestructura e instalaciones físicas.

### **Cuarta**

Se recomienda al personal directivo de una I.E., involucrarse más en la labor educativa acompañando y monitoreando a los docentes en aula, desarrollar de manera planificada capacitaciones y GIAs anuales, para fortalecer las competencias pedagógicas del docente, así mismo promover una convivencia democrática en la institución que favorezca la enseñanza y el aprendizaje.

### **Quinta**

Se recomienda al personal directivo de una I.E., realizar proyectos involucrando al trabajo coordinado con los padres de familia, así mismo participar en redes educativas y establecer vínculos con las diversas instituciones, organismos, organizaciones civiles y empresas de la comunidad para optimizar la calidad educativa.

## VII. Referencias

- Acuña , L. & Pons , L. (2019). The teaching staff of a school zone in the face of the precept of educational quality. *IE Revista de investigación educativa de la REDIECH*, 10(18), 95-110. [https://dx.doi.org/10.33010/ie\\_rie\\_rediech.v10i18.455](https://dx.doi.org/10.33010/ie_rie_rediech.v10i18.455)
- Alcántara, M. (2018). *La gestión educativa y la calidad de la educación en la institución educativa José Carlos Mariátegui -Ayacucho, 2018*(tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Arias, F. (2012).*El Proyecto de Investigación .Introducción a la metodología científica (6ª ed.)*. Venezuela: EPISTEME.
- Banegas, J. (2016). *La gestión educativa y el rendimiento académico de los estudiantes de bachillerato en la Unidad Educativa “16 de Junio” de la ciudad de Machala, provincia de El Oro, República del Ecuador. Periodo lectivo 2015*(tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Behar ,D.(2008).*Metodología de la Investigación*. Editorial Shalom.
- Capella, J. (2006). Gestión de calidad en la institución educativa. *Educación*. 15(28), 21-59. Recuperado de <http://revistas.pucp.edu.pe/index.php/educacion/article/view/2039/1972>
- Casassus, J. (2000). Problemas de la gestión educativa en América Latina (la tensión entre los paradigmas de tipo A y el tipo B). *Em Aberto*. 19(75), 49-69. <http://emaberto.inep.gov.br/index.php/emaberto/article/view/2167/2136>
- Consejo nacional de educación (2017). Proyecto educativo nacional al 2021. Balance y recomendaciones 2017-2018. Recuperado de <http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/MINEDU/6079>
- Contreras, T. (2016). Liderazgo pedagógico, liderazgo docente y su papel en la mejora de la escuela: una aproximación teórica. *Propósitos y Representaciones*. 4(2), 231-284. Doi: <http://dx.doi.org/10.20511/pyr2016.v4n2.122>

- Cortés, M. e Iglesias, M. (2004). *Generalidades sobre Metodología de la Investigación*. México: Colección Material Didáctico.
- Cottle, D. (1991). *El servicio centrado en el cliente*. España: Ediciones Díaz de Santos S.A.
- Cubillos, M. & Rozo, D. (2009). El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad. *Revista de la Universidad de La Salle*. (48), 80-99.  
<https://ciencia.lasalle.edu.co/ruls/vol2009/iss48/4/>
- Díaz, R. (2015). Factores condicionantes de la calidad en la educación universitaria peruana. *LEX.13* (15), 305-332. doi:<http://dx.doi.org/10.21503/lex.v13i15.726>
- Donoso, S. & Benavides, N. (2018). Public school leaders' management practices in Chile. *Revista Brasileira de Educação*. 23, e230013.<https://dx.doi.org/10.1590/s1413-24782018230013>
- Escribano, E. (2018). The Performance of Teachers as a Factor Associated with Educational Quality in Latin America. *Revista Educación*. 42(2), 717-739. <https://dx.doi.org/10.15517/revedu.v42i2.27033>
- Falabella, A., Cortázar, A., Godoy, F., González, M., & Romo, F. (2018). Quality Assurance in Early Childhood Education: Lessons from the International Experience. *Gestión y política pública*. 27(2), 309-340.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1405-10792018000200309&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792018000200309&lng=es&tlng=en)
- Farfán, A., Mero, O. y Sáenz, J. (2016). Consideraciones generales acerca de la gestión educativa. *Dominio de las Ciencias*. 2(4), 179-190.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5802875>

- García, F., Juárez, S. & Salgado, L. (2018). Gestión escolar y calidad educativa. *Revista Cubana de Educación Superior*. 37 (2), 206-216.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142018000200016&lng=es&tlng=es)
- Gimenez, A. (2016). The role of management of educational institutions in competency-based learning. *Páginas de Educación*. 9(1), 5-15.  
[http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-74682016000100001&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-74682016000100001&lng=es&tlng=en)
- Gómez, S. (2012). *Metodología de la investigación*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Gradolí, A.( 2015). Resumen del informe a la UNESCO (Jacques Delors). Recuperado de  
<https://neurofilosofia.com/wp-content/uploads/2012/12/Resumen-de-LA-EDUCACION-ENCIERRA-UN-TESORO.pdf>
- Juran, J. (1986). “Juran on Planning for Quality” the free press. Recuperado de  
<https://statmodeling.stat.columbia.edu/wp-content/uploads/2017/10/Juran-trilogy-1986.pdf>
- Hernández, E. & Navarro, M. (2018). Local Education Networks for School Improvement. *Revista electrónica de investigación educativa*. 20(3), 29-42. <https://dx.doi.org/10.24320/redie.2018.20.3.1669>
- Hernandez, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación (6ª ed.)*. México: McGRAW-HILL.
- Inquilla, J., Calsina, W. & Velazco, B. (2017). The educational and administrative quality view from inside: case National University of Altiplano Puno Perú 2017. *Comuni@cción*. 8(1), 5-15.  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100001&lng=es&tlng=en)



- Lepeley, M. (2019). Gestión y calidad en educación: un modelo de evaluación. *SERBIULA* (sistema Librum 2.0).  
[https://www.researchgate.net/publication/44517745\\_Gestion\\_y\\_calidad\\_en\\_educacion\\_un\\_modelo\\_de\\_evaluacion\\_Maria\\_Teresa\\_Lepeley](https://www.researchgate.net/publication/44517745_Gestion_y_calidad_en_educacion_un_modelo_de_evaluacion_Maria_Teresa_Lepeley)
- Luna, C.(2016). La gestión educativa de frente a la sociedad. *Palermo Business Review*. (13), 41–49. [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR\\_13\\_03.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr12/PBR_13_03.pdf)
- Majad, M. (2016). Human talent management in educational organizations. *Revista de Investigación*. 40(88), 148-165.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=es&tlng=en](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1010-29142016000200008&lng=es&tlng=en)
- Martínez, L. (2012). *Administración educativa*. México: Red Tercer Milenio S.C.
- Martínez, M. y Martino, A. (2017). Construyendo el dispositivo de comunidades de aprendizaje. *Revista del Cisen Tramas/Maepova*. 5 (2), 55-74.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6939227>
- Miranda, S. (2016). The directive management: a concept derived from the understandings of principals and coordinators at public schools in Bogota. *RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*. 7(13), 562-589.  
[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672016000200562&lng=es&tlng=en)
- Miranda, L. & Rosabal, S. (2018). Management in Single-Teacher Schools and Dirección 1: A Challenge to Reach Educational Equity in Rural Contexts in Costa Rica. *Revista Electrónica Educare*. 22(3), 198-227. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.10>
- Morales, F. (2017). *Gestión escolar y calidad de servicio en la Institución Educativa N° 0393, nivel primaria, de la ciudad de Juanjui, año 2016* (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Mendoza, H. (2019). “*Gestión del conocimiento de los directivos y su incidencia en la calidad de las universidades públicas de la Zona 4 de Ecuador*” (tesis doctoral). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú.
- Nole , J.(2017).*Gestión Educativa y la Mejora de la Calidad de Servicios Educativos del Colegio Unión, 2016* (tesis de maestría). Universidad Peruana Unión, Perú.
- Núñez, L., Giordano, M., Menacho, I., Uribe, Y. & Rodríguez, L. (2019). Competencias administrativas en la calidad del servicio en las instituciones educativas del nivel inicial. *Apuntes Universitarios*, 9(1). doi:<https://doi.org/10.17162/au.v1i1.347>
- Ocde (2016). Avanzando hacia una mejor educación para Perú making development happen. Recuperado de <https://www.oecd.org/dev/Avanzando-hacia-una-mejor-educacion-en-Peru.pdf>
- Parasuraman, A., Ziethaml, V. & Berry, L.(1988).SERVQUAL: A Multiple- Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1),12-40. <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Pecina, R. (2019). Evaluación de la satisfacción académica del estudiante de enfermería sobre la calidad del servicio educativo. *Revista Electrónica sobre Educación Media y Superior* .6 (11) ,1-18.<http://www.cemys.org.mx/index.php/CEMYS/article/view/288>
- Pérez, A. (2014). Approaches to School ManagementAn Approximation from the Latin American Perspective. *Educación y Educadores*. 17(2), 357-369. <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2014.17.2.9>
- Prieto, M.(2019). Teachers’ perceptions of quality assurance education policies in Chile. *Educação & Sociedade*. 40, e0189573.<https://dx.doi.org/10.1590/es0101-73302019189573>
- Quintana, Y. (2018). Education Quality and School Management: A Dynamic Relationship. *Educación y Educadores*. 21(2), 259-281. <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.2.5>

- Ramírez, B. y Chica, M.(2017). Horizontes críticos de la gestión escolar: perspectiva latinoamericana. *Aula .23* (0) ,149-157. Disponible en: <http://revistas.usal.es/index.php/0214-3402/article/view/17531>
- Rengifo, B. (2019). *Gestión educativa y la calidad del servicio educativo en la I.E 6050 Juana Alarco de Dammert Miraflores 2018* (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Rico, A. (2016). Education management: toward optimization of teacher training in higher education in Colombia. *Sophia.* 12(1), 55-70. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1794-89322016000100005&lng=es&tlng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1794-89322016000100005&lng=es&tlng=en).
- Ríos, J. (2018). *Gestión administrativa y la calidad del servicio en la UGEL Moyobamba, 2018* (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Romero, G. (2018).Calidad educativa: engranaje entre la gestión del conocimiento, la gestión educativa, la innovación y los ambientes de aprendizaje .*REXE Revista de Estudios y Experiencias en Educación.17* (35), 91-103.DOI: <https://doi.org/10.21703/rexe.20181735romero6>
- Rustom, A.(2012). *Estadística descriptiva, probabilidad e inferencia .Una visión conceptual y aplicada* .Chile.
- Salazar, C. y Del Castillo, S.(2018).*Fundamentos básicos de estadística*.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015).*Metodología y diseños en la investigación científica (5ª ed.)*. Perú: Business Support Aneth S.R.L.
- Schmelkes, S. (2010). *Hacia una mejor calidad de nuestras escuelas*. México: acude.
- Segura, H. (2018). *Gestión educativa y calidad de servicio en los estudiantes del nivel secundario del colegio Héroes del Cenepa, La Molina 2018* (tesis de maestría).Universidad Cesar Vallejo, Perú.

- Sineace (2016). Modelo de acreditación para instituciones de educación básica. Recuperado de <https://www.sineace.gob.pe/wp-content/uploads/2014/08/MODELO-DE-ACREDITACION-PARA-INSTITUCIONES-DE-EDUCACION-BASICA.pdf>
- Spinelli, Hugo. (2017). Administration: practices, myths and ideologies. *Salud colectiva*. 13(4), 577-597. <https://dx.doi.org/10.18294/sc.2017.1283>
- Surdez, E., Sandoval, M. & Lamoyi, C. (2018). Student Satisfaction in an Evaluation of the Quality of University Education. *Educación y Educadores*. 21(1), 9-26. <https://dx.doi.org/10.5294/edu.2018.21.1.1>
- Tamayo, M. (2003). *El proceso de la investigación científica*. México: LIMUSA.
- Torche, P., Martínez, J., Madrid, J. & Araya, J. (2015). How is "quality education" defined by principals and teachers?. *Calidad en la educación*. (43), 103-135. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-45652015000200004>
- Unesco (2011). Manual de Gestión para Directores de Instituciones Educativas. Recuperado de [http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/wp-content/uploads/2015/05/manual\\_directores\\_unesco.pdf](http://educared.fundaciontelefonica.com.pe/wp-content/uploads/2015/05/manual_directores_unesco.pdf)
- Vaillant, D. (2015). School leadership, trends in policies and practices, and improvement in the quality of education. UNESCO. Recuperado de [https://www.researchgate.net/profile/Denise\\_Vaillant/publication/275517741\\_Background\\_paper\\_prepared\\_for\\_the\\_Education](https://www.researchgate.net/profile/Denise_Vaillant/publication/275517741_Background_paper_prepared_for_the_Education)
- Veleda, C. (2016). ¿Una bala de plata para mejorar la calidad educativa? La formación de los supervisores y directores de escuela. Recuperado de <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/07/Veleda-y-Achaval-Una-bala-de-plata-Formaci%C3%B3n-directivos.pdf>
- Vera, F. (2018). Students' Perceptions Regarding the Educational and Organizational Quality of a Nursing Program at a Chilean Private University. *Revista Electrónica Educare*. 22(3), 1-25. <https://dx.doi.org/10.15359/ree.22-3.1>

## **Anexos**

Matriz de consistência									
Título: Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.									
Autor: María Clotilde Rea Galindo									
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores						
<b>Problema General:</b>  ¿Cuál es la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019?	<b>Objetivo general:</b>  Determinar la relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019	<b>Hipótesis general:</b>  Existe relación entre la gestión educativa y la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.	<b>Variable 1: Gestión educativa</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>		
<b>Problemas Específicos:</b>  ¿Cuál es la relación entre la dimensión institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019?	<b>Objetivos específicos:</b>  Identificar la relación entre la gestión educativa y sus dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.	<b>Hipótesis específicas:</b>  Existe relación entre la gestión educativa y sus dimensiones institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria con la calidad del servicio en una I.E. pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019.	Institucional	Organización del personal Aspectos de la estructura formal e informal Toma de decisiones	1, 2, 3 4,5,6 7,8 9,10,11,12	Nunca= 1 Casi nunca= 2 Algunas veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Desfavorable ( 30-70 ) Regular ( 71-110 ) Favorable ( 111-150 )		
			Administrativa	Conducción de los recursos humanos y materiales Cumplimiento de normas Control de información y presupuesto económico	13 14,15				
			Pedagógica	Actualización docente Proyecto curricular que oriente el desarrollo de competencias Proceso de E-A	16,17 18,19,20 21,22,23				
			Comunitaria	Relación con los padres de familia Estrategias para relacionarse con la comunidad Relación con redes e instituciones	24,25,26 27 28,29,30				
			<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>						
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>			<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Confiabilidad	Cumplimiento de lo que ofrece Reputación de la institución Competencias para brindar un servicio con credibilidad.	1, 2 3,4 5,6			Nunca= 1 Casi nunca= 2 Algunas veces= 3 Casi siempre= 4 Siempre= 5	Bajo ( 26-60 ) Medio ( 61-95) Alto ( 96-130 )
Responsabilidad	Disposición de los empleados para brindar el servicio. La puntualidad del servicio Comunicar de manera oportuna.	7,8 9 10,11							
Seguridad	Seguridad física y ausencia de peligro y riesgo. Habilidades para concitar confianza.	12,13 14,15,16							

			Empatía	Conocimiento y entendimiento de las necesidades y expectativas del cliente.	17,18		
				Respeto y consideración del personal hacia los clientes,	19,20		
				Comunicación asertiva y atención individualizada.	21,22		
			Tangibilidad.	Los materiales empleados para brindar el servicio y la modernidad en los equipos de comunicación.	23,24		
				El diseño del establecimiento, las instalaciones físicas y el mantenimiento.	25,26		
Nivel - diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos		Estadística a utilizar			
<b>Nivel:</b>  Descriptivo, Correlacional  <b>Diseño:</b>  No experimental, corte transversal  <b>Método:</b> Hipotético-deductivo	<b>Población:</b> La población está constituida por 67 docentes.	<b>Variable 1: Gestión educativa</b>  <b>Técnicas:</b> encuesta  <b>Instrumentos:</b> cuestionario Autor: UNESCO Año: 2011 Ámbito de Aplicación: : I.E. del distrito de San Juan de Miraflores  Forma de Administración: Individual		<b>DESCRIPTIVA:</b>  Tablas y frecuencias Figuras de barras			
		<b>Variable 2: Calidad del servicio</b>  <b>Técnicas:</b> encuesta  <b>Instrumentos:</b> cuestionario Autor: Parasuraman, Ziethaml y Berry Año: 1988 Ámbito de Aplicación: I.E. del distrito de San Juan de Miraflores Forma de Administración: Individual		<b>INFERENCIAL:</b>  Para determinar la correlación de las variables se aplicó Rho Spearman.			

## Anexo 2

### CUESTIONARIO Nº 01: GESTIÓN EDUCATIVA

Esta encuesta es ANÓNIMA, le pedimos que sea sincero en sus respuestas. Por mi parte, me comprometo a que la información dada tenga un carácter estrictamente confidencial y de uso exclusivamente reservado para fines de investigación.

#### Instrucciones:

Estimado(a) docente a continuación le presento un cuestionario para conocer aspectos relacionados con la **Gestión educativa** en la I.E. donde Ud. labora. Su respuesta es sumamente relevante; por ello debe leerlo en forma detallada y luego marcar una de las cinco alternativas según la siguiente escala:

NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
	I. INSTITUCIONAL	1	2	3	4	5
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.					
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación de los instrumentos de gestión escolar (PEI, PAT, R.I.)					
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo.					
4	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional.					
5	El equipo directivo escucha las sugerencias de los docentes de la institución.					
6	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar de la Institución educativa para su conocimiento general.					
7	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen, deben considerar el respeto al marco legal.					
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, estudiantes, docentes) en la toma de decisiones.					
	II. ADMINISTRATIVA	1	2	3	4	5
9	El equipo directivo promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa.					
10	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje					
11	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos para desarrollar competencias.					
12	La dirección facilita el acceso oportuno de estudiantes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.					



13	El equipo directivo cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.					
14	La gestión del director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes , libretas, nóminas etc					
15	La dirección forma comisiones de recursos financieros de acuerdo a norma e informa de manera transparente la rendición de los recursos económicos a la comunidad educativa.					
	<b>III. PEDAGÓGICA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
16	El director promueve el desarrollo de jornadas de interaprendizaje para fortalecer el desempeño docente.					
17	El equipo directivo motiva a los docentes a participar en cursos de actualización de su área.					
18	El equipo directivo orienta la aplicación del Nuevo Currículo Nacional.					
19	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.					
20	La dirección gestiona actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes.					
21	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.					
22	El equipo directivo acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.					
23	El equipo directivo promueve una convivencia democrática escolar en la institución educativa que ayude en el proceso de enseñanza aprendizaje.					
	<b>IV. COMUNITARIA</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
24	La dirección gestiona talleres para los padres de familia.					
25	La institución educativa mantiene una comunicación con los padres de familia para conocer sus demandas					
26	La institución educativa Involucra a los padres de familia para ejecutar acciones para la mejora de los aprendizajes.					
27	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, ferias, juegos deportivos).					
28	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.					
29	El director gestiona el uso de servicios de instituciones públicas para visitas de estudios.					
30	La institución educativa establece alianzas con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes.					

## CUESTIONARIO Nº 02: Calidad del servicio educativo

Estimado(a) docente, el presente cuestionario es para conocer aspectos relacionados sobre la calidad del servicio en la I.E. donde Ud. labora.

Se agradece que responda marcando el recuadro que considere exprese mejor su punto de vista.

**Marque con un aspa (X) en la casilla del número que corresponda según la siguiente escala:**

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Nº	ÍTEMS	VALORACIÓN				
I. CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5
1	Se cumple con la programación curricular anual.					
2	La Institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.					
3	Los profesores cumplen con las actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.					
4	La Institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.					
5	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.					
6	La Institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.					
II. RESPONSABILIDAD		1	2	3	4	5
7	El personal docente de la Institución educativa tiene disposición de ayudar a los estudiantes.					
8	El director tiene disposición para atender a los padres de familia.					
9	El personal docente de la Institución brinda el servicio educativo en forma puntual a los estudiantes.					
10	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.					
11	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.					

<b>III. SEGURIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
12	La Institución educativa está preparada ante situaciones imprevistas que puedan afectar a los estudiantes.					
13	El director promueve acciones para evitar la violencia entre estudiantes.					
14	El personal de la Institución educativa trata a los estudiantes con cortesía.					
15	El director maneja en confidencialidad las situaciones que puedan vulnerar la integridad de los estudiantes.					
16	El personal docente de la Institución educativa muestra un comportamiento que inspira confianza.					
<b>IV. EMPATÍA</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	Cuando un estudiante tiene un problema, la Institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.					
18	El personal docente de la Institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.					
19	El director fomenta la apertura al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.					
20	La Institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre la realización de actividades institucionales.					
21	El director se comunica asertivamente con los estudiantes.					
22	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.					
<b>V. TANGIBILIDAD</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	La Institución educativa cuenta con los materiales didácticos necesarios para el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes.					
24	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos modernos.					
25	La Institución educativa realiza un adecuado mantenimiento de la infraestructura e instalaciones físicas.					
26	Los ambientes de la Institución educativa son adecuados para el desarrollo del servicio educativo.					

### Anexo 3

#### Ficha técnica del instrumento 1

Característica	Información
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO N°1 –Gestión educativa
Autor	UNESCO
Año	2011
Adaptado: autor , año	María Rea Galindo 2019
Objetivo	Conocer aspectos que se relacionan con la gestión educativa
Dimensiones	Institucional, administrativa, pedagógica y comunitaria.
Ítems	30
Escalas	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

#### Ficha técnica del instrumento 2

Característica	Información
Nombre del instrumento	CUESTIONARIO N°2-Calidad del servicio
Autor	Parasuraman, Ziethaml y Berry
Año	1988
Adaptado: autor , año	María Rea Galindo 2019
Objetivo	Conocer aspectos que se relacionan con la calidad del servicio
Dimensiones	Confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.
Ítems	26
Escalas	Nunca, casi nunca, algunas veces, casi siempre y siempre.

## Anexo 4

### Validez de instrumentos



#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
1	<b>DIMENSIÓN 1: Institucional</b>							
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.	✓		✓		✓		
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación de los instrumentos de gestión escolar (PEI, PAT, R.I.).	✓		✓		✓		
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
5	El equipo directivo escucha las sugerencias de los docentes de la institución.	✓		✓		✓		
6	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar de la Institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
7	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen, deben considerar el respeto al marco legal.	✓		✓		✓		
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, estudiantes, docentes) en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 2: Administrativa</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
9	El equipo directivo promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa.	✓		✓		✓		
10	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
12	La dirección facilita el acceso oportuno de estudiantes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.	✓		✓		✓		
13	El equipo directivo cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
14	La gestión del director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes, libretas, nóminas etc.	✓		✓		✓		

15	La dirección forma comisiones de recursos financieros de acuerdo a norma o informa de manera transparente la rendición de los recursos económicos a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
16	El director promueve el desarrollo de jornadas de interaprendizaje para fortalecer el desempeño docente.	✓		✓		✓		
17	El equipo directivo motiva a los docentes a participar en cursos de actualización de su área.	✓		✓		✓		
18	El equipo directivo orienta la aplicación del Nuevo Currículo Nacional.	✓		✓		✓		
19	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
20	La dirección gestiona actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
21	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
22	El equipo directivo acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.	✓		✓		✓		
23	El equipo directivo promueve una convivencia democrática escolar en la institución educativa que ayude en el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
	<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>	SI	No	SI	No	SI	No	
24	La dirección gestiona talleres para los padres de familia.	✓		✓		✓		
25	La institución educativa mantiene una comunicación con los padres de familia para conocer sus demandas.	✓		✓		✓		
26	La institución educativa involucra a los padres de familia para ejecutar acciones para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
27	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, ferias, juegos deportivos).	✓		✓		✓		
28	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓		
29	El director gestiona el uso de servicios de instituciones públicas para visitas de estudios.	✓		✓		✓		
30	La institución educativa establece alianzas con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia



Opinión de aplicabilidad:      Aplicable ☒      Aplicable después de corregir ☐      No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Mitchell Álvarez Díaz      DNI: 09728050

Especialidad del validador: Metodología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

1 de julio del 2019.

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cumple con la programación curricular anual.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	✓		✓		✓		
3	Los profesores cumplen con las actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal docente de la Institución educativa tiene disposición de ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El director tiene disposición para atender a los padres de familia.	✓		✓		✓		
9	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo en forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	✓		✓		✓		
11	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La Institución educativa está preparada ante situaciones imprevistas que puedan afectar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	El director promueve acciones para evitar la violencia entre estudiantes.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Institución educativa trata a los estudiantes con cortesía.	✓		✓		✓		
15	El director maneja en confidencialidad las situaciones que puedan vulnerar la integridad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	El personal docente de la Institución educativa muestra un comportamiento que inspira confianza.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
17	Cuando un estudiante tiene un problema, la Institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	✓		✓		✓		
18	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	✓		✓		✓		
19	El director fomenta la apertura al dialogo entre los miembros de la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
20	La Institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre la realización de actividades institucionales.	✓		✓		✓		
21	El director se comunica asertivamente con los estudiantes.	✓		✓		✓		
22	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
23	La Institución educativa cuenta con los materiales didácticos necesarios para el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes.	✓		✓		✓		
24	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos modernos.	✓		✓		✓		
25	La Institución educativa realiza un adecuado mantenimiento de la infraestructura e instalaciones físicas.	✓		✓		✓		
26	Los ambientes de la Institución educativa son adecuados para el desarrollo del servicio educativo.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador (Dr./Mg.): M. T. Velázquez Alarcón Díaz DNE: 09728050

Especialidad del validador: Psicología

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

1 de julio del 2019.

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Institucional</b>								
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.	/		/		/		
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación de los instrumentos de gestión escolar (PEI, PAT, R.I.)	/		/		/		
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo.	/		/		/		
4	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional.	/		/		/		
5	El equipo directivo escucha las sugerencias de los docentes de la institución.	/		/		/		
6	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar de la Institución educativa para su conocimiento general.	/		/		/		
7	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen, deben considerar el respeto al marco legal.	/		/		/		
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, estudiantes, docentes) en la toma de decisiones.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 2: Administrativa</b>								
9	El equipo directivo promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa.	/		/		/		
10	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje	/		/		/		
11	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos para desarrollar competencias.	/		/		/		
12	La dirección facilita el acceso oportuno de estudiantes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.	/		/		/		
13	El equipo directivo cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.	/		/		/		
14	La gestión del director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes, libretas, nóminas etc.	/		/		/		

15	La dirección forma comisiones de recursos financieros de acuerdo a norma e informa de manera transparente la rendición de los recursos económicos a la comunidad educativa.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>								
16	El director promueve el desarrollo de jornadas de interaprendizaje para fortalecer el desempeño docente.	/		/		/		
17	El equipo directivo motiva a los docentes a participar en cursos de actualización de su área.	/		/		/		
18	El equipo directivo orienta la aplicación del Nuevo Currículo Nacional.	/		/		/		
19	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
20	La dirección gestiona actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		
21	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente, para la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		
22	El equipo directivo acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.	/		/		/		
23	El equipo directivo promueve una convivencia democrática escolar en la institución educativa que ayude en el proceso de enseñanza aprendizaje.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>								
24	La dirección gestiona talleres para los padres de familia.	/		/		/		
25	La institución educativa mantiene una comunicación con los padres de familia para conocer sus demandas.	/		/		/		
26	La institución educativa involucra a los padres de familia para ejecutar acciones para la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		
27	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, ferias, juegos deportivos).	/		/		/		
28	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	/		/		/		
29	El director gestiona el uso de servicios de instituciones públicas para visitas de estudios.	/		/		/		
30	La institución educativa establece alianzas con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes.	/		/		/		



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Hay Suficiencia



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MEDINA SOTO, CRISTIAN DNI: 10659123

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO UCV

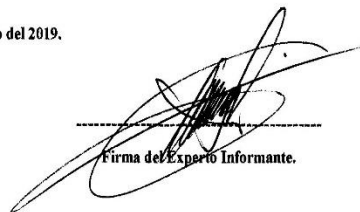
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

1 de julio del 2019.

  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO**

Nº	DIMENSIONES / Ítem	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
1	Se cumple con la programación curricular anual.	✓		✓		✓		
2	La Institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	✓		✓		✓		
3	Los profesores cumplen con las actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	✓		✓		✓		
4	La Institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	✓		✓		✓		
5	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	✓		✓		✓		
6	La Institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	SI	No	SI	No	SI	No	
7	El personal docente de la Institución educativa tiene disposición de ayudar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
8	El director tiene disposición para atender a los padres de familia.	✓		✓		✓		
9	El personal docente de la Institución brinda el servicio educativo en forma puntual a los estudiantes.	✓		✓		✓		
10	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	✓		✓		✓		
11	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	SI	No	SI	No	SI	No	
12	La Institución educativa está preparada ante situaciones imprevistas que puedan afectar a los estudiantes.	✓		✓		✓		
13	El director promueve acciones para evitar la violencia entre estudiantes.	✓		✓		✓		
14	El personal de la Institución educativa trata a los estudiantes con cortesía.	✓		✓		✓		
15	El director maneja en confidencialidad las situaciones que puedan vulnerar la integridad de los estudiantes.	✓		✓		✓		
16	El personal docente de la Institución educativa muestra un comportamiento que inspira confianza.	✓		✓		✓		

<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
17	Cuando un estudiante tiene un problema, la Institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	/		/		/		
18	El personal docente de la Institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	/		/		/		
19	El director fomenta la apertura al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.	/		/		/		
20	La Institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre la realización de actividades institucionales.	/		/		/		
21	El director se comunica asertivamente con los estudiantes.	/		/		/		
22	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
23	La Institución educativa cuenta con los materiales didácticos necesarios para el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes.	/		/		/		
24	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos modernos.	/		/		/		
25	La Institución educativa realiza un adecuado mantenimiento de la infraestructura e instalaciones físicas.	/		/		/		
26	Los ambientes de la Institución educativa son adecuados para el desarrollo del servicio educativo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr (Mg) HERNÁNDEZ, SOFÍA CRISTIAN    DNI: 10657133

Especialidad del validador: DOCTOR EN PEDAGOGÍA UCV

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

1 de julio del 2019.

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN EDUCATIVA

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1: Institucional</b>								
1	El director garantiza una organización escolar efectiva.	✓		✓		✓		
2	El director organiza a la comunidad educativa en equipos de trabajo para la formulación de los instrumentos de gestión escolar (PEI, PAT, R.I.)	✓		✓		✓		
3	El director planifica con la comunidad educativa las actividades a realizarse en el Plan Anual de Trabajo.	✓		✓		✓		
4	El director promueve el trabajo conjunto con la comunidad educativa para el cumplimiento de los objetivos, misión y visión institucional.	✓		✓		✓		
5	El equipo directivo escucha las sugerencias de los docentes de la institución.	✓		✓		✓		
6	El director difunde el reglamento de convivencia democrática escolar de la Institución educativa para su conocimiento general.	✓		✓		✓		
7	El director orienta a que las decisiones de la gestión que se tomen, deben considerar el respeto al marco legal.	✓		✓		✓		
8	El director promueve la participación de la comunidad educativa (CONEI, APAFA, estudiantes, docentes) en la toma de decisiones.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 2: Administrativa</b>								
9	El equipo directivo promueve el cumplimiento de las jornadas de aprendizaje planificadas en la calendarización de la institución educativa.	✓		✓		✓		
10	El director ejecuta acciones para contar con instalaciones adecuadas que faciliten el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
11	El director gestiona oportunamente los materiales didácticos para desarrollar competencias.	✓		✓		✓		
12	La dirección facilita el acceso oportuno de estudiantes al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), para apoyar el desarrollo de competencias.	✓		✓		✓		
13	El equipo directivo cumple con el plan de monitoreo y acompañamiento en aras de mejorar la práctica pedagógica.	✓		✓		✓		
14	La gestión del director es eficiente en los trámites administrativos que garantizan el control de la información: certificados, informes, libretas, nóminas etc	✓		✓		✓		

15	La dirección forma comisiones de recursos financieros de acuerdo a norma e informa de manera transparente la rendición de los recursos económicos a la comunidad educativa.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 3: Pedagógica</b>								
16	El director promueve el desarrollo de jornadas de interaprendizaje para fortalecer el desempeño docente.	✓		✓		✓		
17	El equipo directivo motiva a los docentes a participar en cursos de actualización de su área.	✓		✓		✓		
18	El equipo directivo orienta la aplicación del Nuevo Currículo Nacional.	✓		✓		✓		
19	El director promueve la elaboración del PCI, coherente con el PEI cuya construcción deberá estar en función con la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
20	La dirección gestiona actividades orientadas a la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
21	El director lidera el desarrollo de jornadas de reflexión docente para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
22	El equipo directivo acompaña la labor docente en el aula para orientar la mejora de los procesos de enseñanza aprendizaje de acuerdo a los nuevos enfoques.	✓		✓		✓		
23	El equipo directivo promueve una convivencia democrática escolar en la institución educativa que ayude en el proceso de enseñanza aprendizaje.	✓		✓		✓		
<b>DIMENSIÓN 4: Comunitaria</b>								
24	La dirección gestiona talleres para los padres de familia.	✓		✓		✓		
25	La institución educativa mantiene una comunicación con los padres de familia para conocer sus demandas.	✓		✓		✓		
26	La institución educativa involucra a los padres de familia para ejecutar acciones para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		
27	El director promueve la participación de la comunidad educativa en las celebraciones de la comunidad (fiestas patrias, ferias, juegos deportivos).	✓		✓		✓		
28	La institución educativa gestiona una relación estrecha con otras instituciones educativas o red educativa para intercambiar experiencias, reflexionar prácticas pedagógicas.	✓		✓		✓		
29	El director gestiona el uso de servicios de instituciones públicas para visitas de estudios.	✓		✓		✓		
30	La institución educativa establece alianzas con las instituciones de la comunidad para la mejora de los aprendizajes.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA



Opinión de aplicabilidad:    Aplicable ☒    Aplicable después de corregir ☐    No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: PEREZ SAAVEDRA, SANDO    DNI: 25601051

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

1 de julio del 2019.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1: Confiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Se cumple con la programación curricular anual.	/		/		/		
2	La institución educativa cumple con los compromisos asumidos con los usuarios en el tiempo determinado.	/		/		/		
3	Los profesores cumplen con las actividades pedagógicas durante las sesiones de aprendizaje.	/		/		/		
4	La institución educativa realiza actividades que promuevan la mejora de los aprendizajes de los estudiantes.	/		/		/		
5	La práctica pedagógica del docente se realiza de acuerdo a los nuevos enfoques pedagógicos.	/		/		/		
6	La institución educativa brinda un servicio de formación integral que promueve el desarrollo de competencias en los estudiantes.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 2: Responsabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal docente de la institución educativa tiene disposición de ayudar a los estudiantes.	/		/		/		
8	El director tiene disposición para atender a los padres de familia.	/		/		/		
9	El personal docente de la institución brinda el servicio educativo en forma puntual a los estudiantes.	/		/		/		
10	Los documentos u otros trámites solicitados por los usuarios se resuelven en la brevedad posible.	/		/		/		
11	El director atiende a los padres de familia en el horario establecido.	/		/		/		
	DIMENSIÓN 3: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
12	La institución educativa está preparada ante situaciones imprevistas que puedan afectar a los estudiantes.	/		/		/		
13	El director promueve acciones para evitar la violencia entre estudiantes.	/		/		/		
14	El personal de la institución educativa trata a los estudiantes con cortesía.	/		/		/		
15	El director maneja en confidencialidad las situaciones que puedan vulnerar la integridad de los estudiantes.	/		/		/		
16	El personal docente de la institución educativa muestra un comportamiento que inspira confianza.	/		/		/		

<b>DIMENSIÓN 4: Empatía</b>								
17	Cuando un estudiante tiene un problema, la institución educativa muestra sincero interés por resolverlo.	/		/		/		
18	El personal docente de la institución entiende las necesidades específicas de sus estudiantes.	/		/		/		
19	El director fomenta la apertura al diálogo entre los miembros de la comunidad educativa.	/		/		/		
20	La institución educativa mantiene informados a los estudiantes sobre la realización de actividades institucionales.	/		/		/		
21	El director se comunica asertivamente con los estudiantes.	/		/		/		
22	Los docentes ofrecen una enseñanza individualizada a los estudiantes que lo requieran.	/		/		/		
<b>DIMENSIÓN 5: Tangibilidad</b>								
23	La institución educativa cuenta con los materiales didácticos necesarios para el desarrollo de aprendizajes en los estudiantes.	/		/		/		
24	El aula de innovación pedagógica cuenta con equipos modernos.	/		/		/		
25	La institución educativa realiza un adecuado mantenimiento de la infraestructura e instalaciones físicas.	/		/		/		
26	Los ambientes de la institución educativa son adecuados para el desarrollo del servicio educativo.	/		/		/		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: PEREZ SAAVEDRA, Segundo    DNI: 75601251

Especialidad del validador: GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo.  
<sup>3</sup>Claridad: Se evalúa sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo.

1 de julio del 2019.

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

[Firma]  
Firma del Experto Informante.

## Gestión educativa

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado  
 Registro  
 Fiabilidad  
 Título  
 Notas  
 Conjunto de datos  
 Escala: ALL VARIABLES  
 Título  
 Resumen de  
 Estadísticas

```
VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026 VAR00027 VAR00028 VAR00029 VAR00030
/SCALE ('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
```

→ **Fiabilidad**

[ConjuntoDatos0]

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	30

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON

09:41 a. m.  
4/08/2019

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,962	30

## Calidad del servicio

IBM SPSS Statistics Visor

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado

Registro

Fiabilidad

Título

Notas

Conjunto de datos

Escala: ALL VARIABLES

Título

Resumen de Estadísticas

Registro

Fiabilidad

Título

Notas

Escala: ALL VARIABLES

Título

Resumen de Estadísticas

```

/VARIABLES=VAR00001 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009
VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 VAR00019
VAR00020
VAR00021 VAR00022 VAR00023 VAR00024 VAR00025 VAR00026
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
/MODEL=ALPHA.
  
```

→ **Fiabilidad**

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,949	26

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode:ON | H: 116, W: 205 pt.

09:42 a. m.  
4/08/2019

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,949	26

## Anexo 5

Tabla

*Criterios de confiabilidad*

Magnitud	Rangos
Muy Alta	0.81 a 1.00
Alta	0.61 a 0.80
Moderada	0.41 a 0.60
Baja	0.21 a 0.40
Muy Baja	0.01 a 0.20

Fuente: Ruiz (2002)



## Anexo 6

	GESTIÓN EDUCATIVA																															
	Dimensión: INSTITUCIONAL								Dimensión: ADMINISTRATIVA							Dimensión: PEDAGÓGICA							Dimensión: COMUNITARIA									
sujeTo/ítems	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	ítem25	ítem26	ítem27	ítem28	ítem29	ítem30		
1	4	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	2	1	3	
2	4	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5		
3	4	4	4	3	2	2	3	3	4	3	2	3	4	2	4	4	2	3	2	2	2	4	4	2	3	2	1	2	1	3		
4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	3		
5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	3	3	3	5	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	3		
6	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2		
7	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	2	2		
8	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	3	4		
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2		
10	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4		
11	4	4	4	3	3	4	5	5	5	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	2	4		
12	3	5	5	5	3	3	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4		
13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4	5		
14	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	4	5	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	3		
15	4	4	4	3	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	3	4	5	5	5	5	5	5	3	3	3	4	4	4	4		
16	5	5	5	5	4	5	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	5	3	3	3		
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	1	3		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	2		
19	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	4	3	4	5	3	4	5	4	3	4	4	4	4	2	4		
20	3	2	4	4	2	4	4	2	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	4	3	3	2	4	2	2	3		
21	4	2	4	4	4	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	2	2		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
23	4	5	5	4	4	3	3	5	5	2	3	5	5	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
24	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	4	4	5	4	4		
25	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	3	5	3	4	5	2	2	2	2	4	4	3	3	5	3	3	3	2	2	2		
26	4	4	4	4	3	4	5	5	5	4	3	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	5	3	4		
27	4	5	5	5	3	5	5	4	5	4	3	5	5	4	3	3	2	3	4	3	3	2	3	4	5	4	5	4	5	5		
28	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2		
29	3	3	3	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3		
30	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	1	2		
31	3	4	2	2	2	3	3	4	3	3	2	3	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	3	3		
32	4	3	4	3	5	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	2	2	4	4	3	4	3		
33	2	2	2	1	2	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2		
34	4	5	4	4	3	4	5	4	5	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	3	3	4	2	2	4		
35	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5		
36	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	5	5	4	3	3	3	1	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3		
37	2	4	4	4	4	4	3	1	3	2	2	2	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	2	2	3	3	2	2	2	3		
38	5	5	3	4	4	3	4	4	5	3	2	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	3	3		
39	5	3	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4		
40	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5		
41	3	3	4	3	3	2	2	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3		
42	3	5	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	5	4	5	3	4	3	4	3	5	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	
43	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	2	4	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4		
44	4	4	5	5	4	3	4	4	5	4	3	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3		
45	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	3	3	3	4	2	3		

46	3	4	4	3	3	2	3	2	5	1	1	2	3	4	1	3	5	3	4	4	4	4	2	3	3	2	4	2	4	2
47	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3
48	3	5	5	4	3	3	4	3	5	2	2	2	5	2	1	2	3	4	1	2	3	3	3	1	1	2	2	2	1	2
49	2	4	3	4	2	3	3	4	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3
50	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4
51	4	4	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
52	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2
53	4	4	5	4	3	3	4	5	5	3	2	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	3	3	2	3
54	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4	4	5
55	4	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
56	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
57	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2
59	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	3	3
61	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4
62	2	3	3	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	3	1
63	3	3	2	3	2	3	2	3	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3	2	1	2	4	3
64	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3
65	4	4	4	4	3	4	3	3	5	4	3	4	3	4	4	3	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
66	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	4	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	4



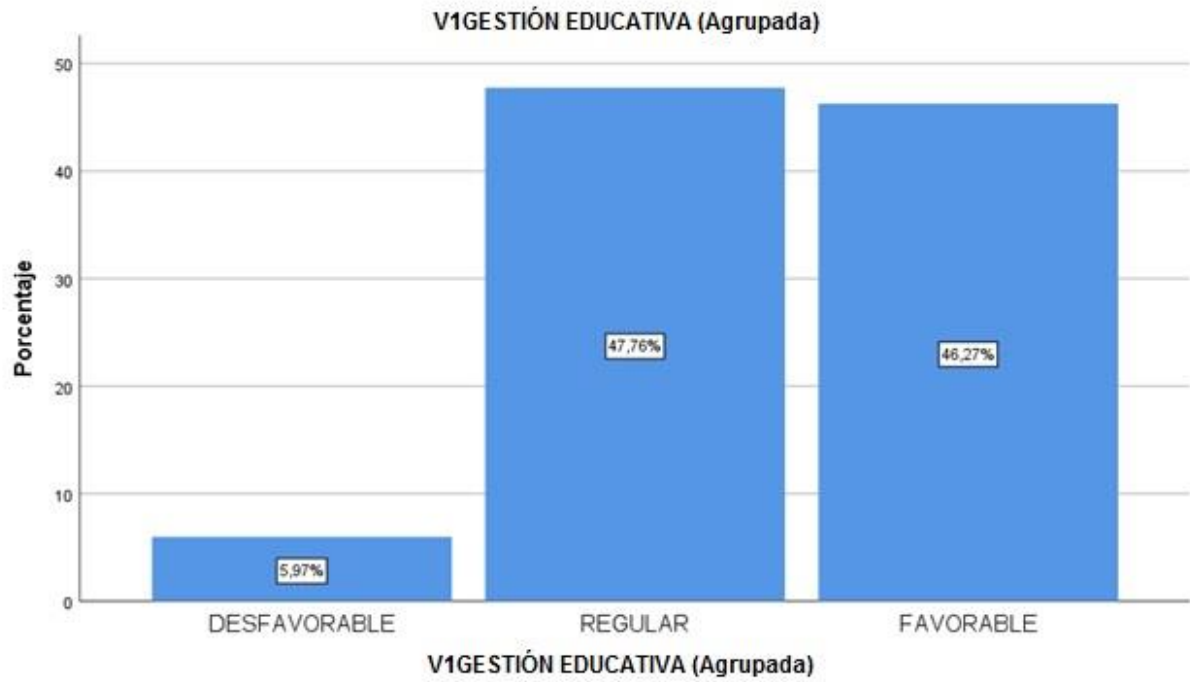
CALIDAD DEL SERVICIO																										
	Dimensión: CONFIABILIDAD						Dimensión: RESPONSABILIDAD					Dimensión: SEGURIDAD					Dimensión: EMPATÍA						Dimensión: TANGIBILIDAD			
sujeto/ítems	ítem1	ítem2	ítem3	ítem4	ítem5	ítem6	ítem7	ítem8	ítem9	ítem10	ítem11	ítem12	ítem13	ítem14	ítem15	ítem16	ítem17	ítem18	ítem19	ítem20	ítem21	ítem22	ítem23	ítem24	ítem25	ítem26
1	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
2	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	3	1	2	2
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	4	4	5	4	4	3	3	2	4	4
5	4	3	3	2	5	5	5	4	2	2	2	2	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	4	4	5	4
6	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	2
8	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	2	4
9	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	1	2	1
10	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	5
11	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4
12	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5
14	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4
15	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3
16	4	4	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	3	4	3	4
17	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	3	5	2	4	5
18	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	3	3	4
19	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3
21	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4
22	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4
23	5	4	5	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	1	1	3
24	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4
26	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	2	3	3
28	4	4	5	5	5	4	5	3	4	5	3	3	2	4	4	5	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3
29	4	3	4	4	4	4	5	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	3	3	3
30	5	3	4	3	5	1	5	4	4	2	1	2	3	5	5	5	3	4	4	4	4	4	3	1	2	2
31	3	3	3	3	3	3	4	4	2	3	3	4	2	3	2	2	2	3	1	1	2	3	1	2	2	3
32	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	2	2	2	2
33	5	3	5	1	5	2	5	3	5	1	3	2	3	3	2	1	2	3	2	1	2	5	3	4	4	3
34	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5
35	5	5	5	3	5	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	5	4	4	5
36	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4
37	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	2	2	2
38	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3	4	3	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
39	5	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3
40	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	5	3	3	3	3	4	5	5	4	4	4	4	3	2	2	2
41	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	3	3
42	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3
43	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	3	1	3	3
44	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
45	4	4	5	4	5	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	2	4	3

46	4	2	4	3	4	4	4	5	5	4	5	2	2	4	5	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	1
47	4	4	5	3	5	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
48	4	3	4	3	3	3	4	3	4	2	2	1	1	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1	1	1	3
49	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
50	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	2	2	2
51	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
52	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	2	2	3	2	3	3	3	4	4	3	4	2	2	3	3
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3
54	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	3	3	4
55	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2
57	4	4	4	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4
58	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	4	3	3	4
59	4	3	4	3	4	3	3	3	3	1	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	1	2	3
60	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	2	4	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	2	3
61	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	2	3	5
62	4	3	4	1	2	2	2	2	3	1	2	2	1	3	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3
63	5	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	2	1	2	2
64	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	4
65	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	2	3	4
66	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	3	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	3	4	4
67	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2

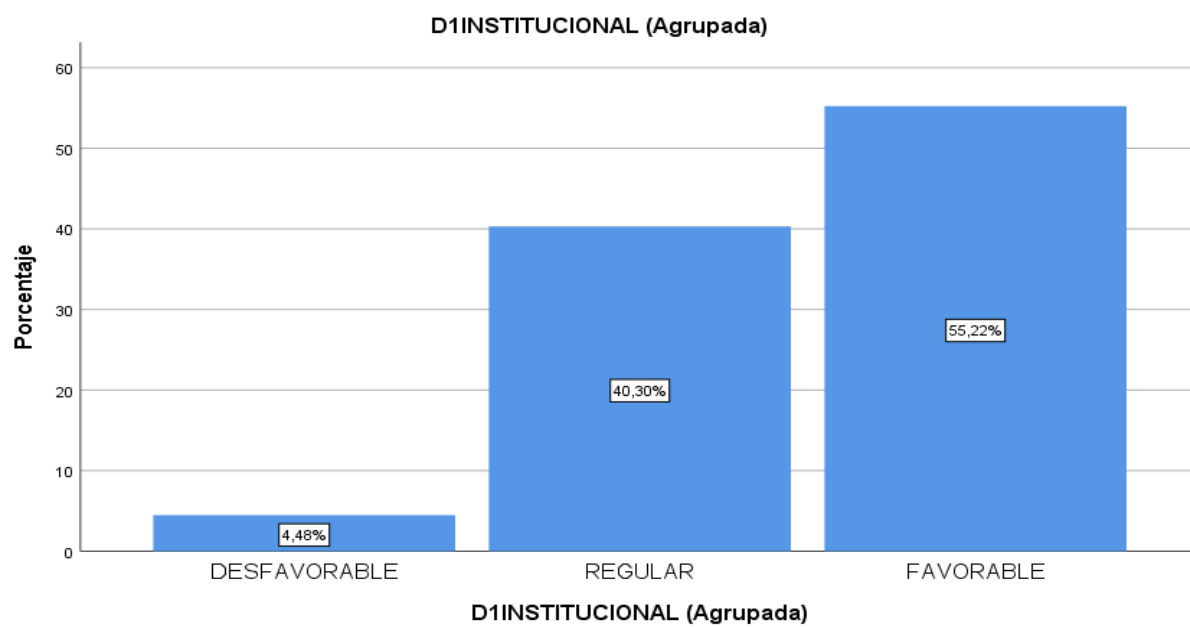
## Anexo 7

### Resultados descriptivos

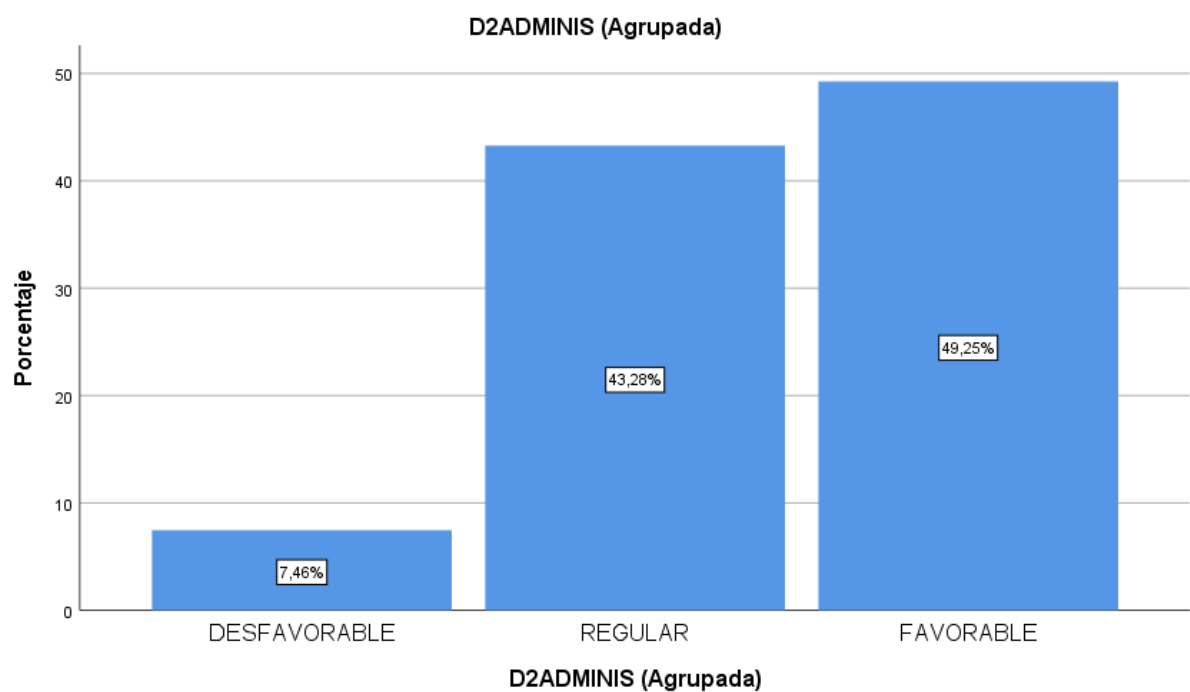
#### Gráfico de barras de la variable gestión educativa



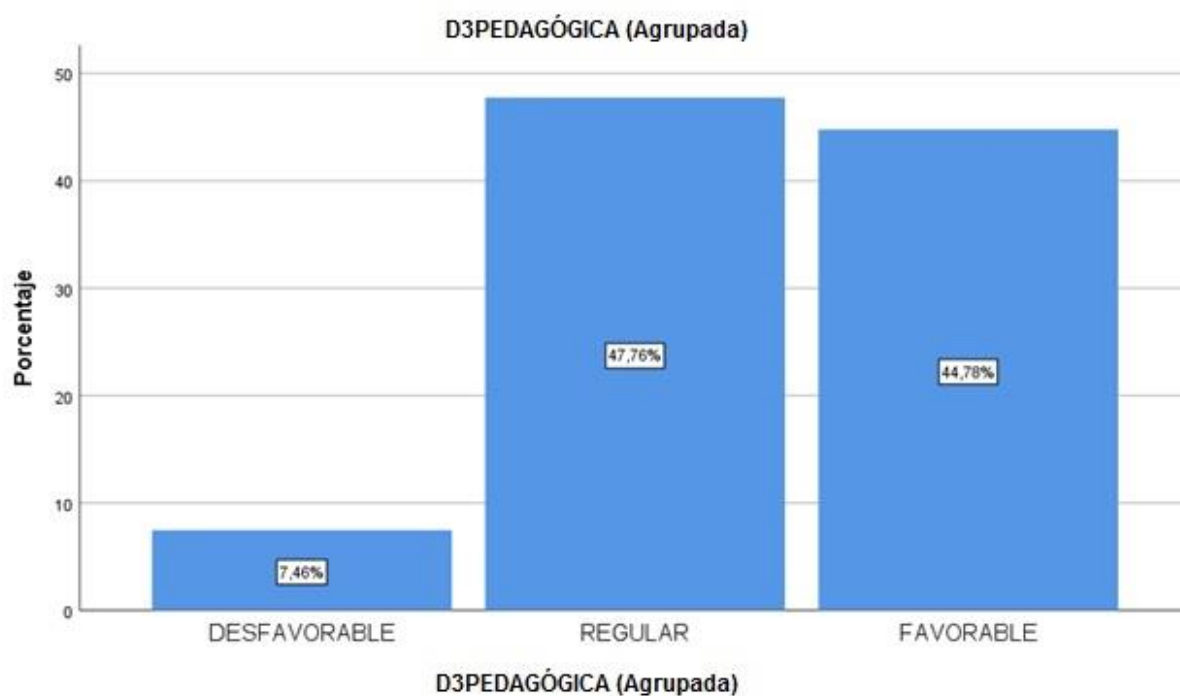
### Gráfico de barras de la dimensión institucional



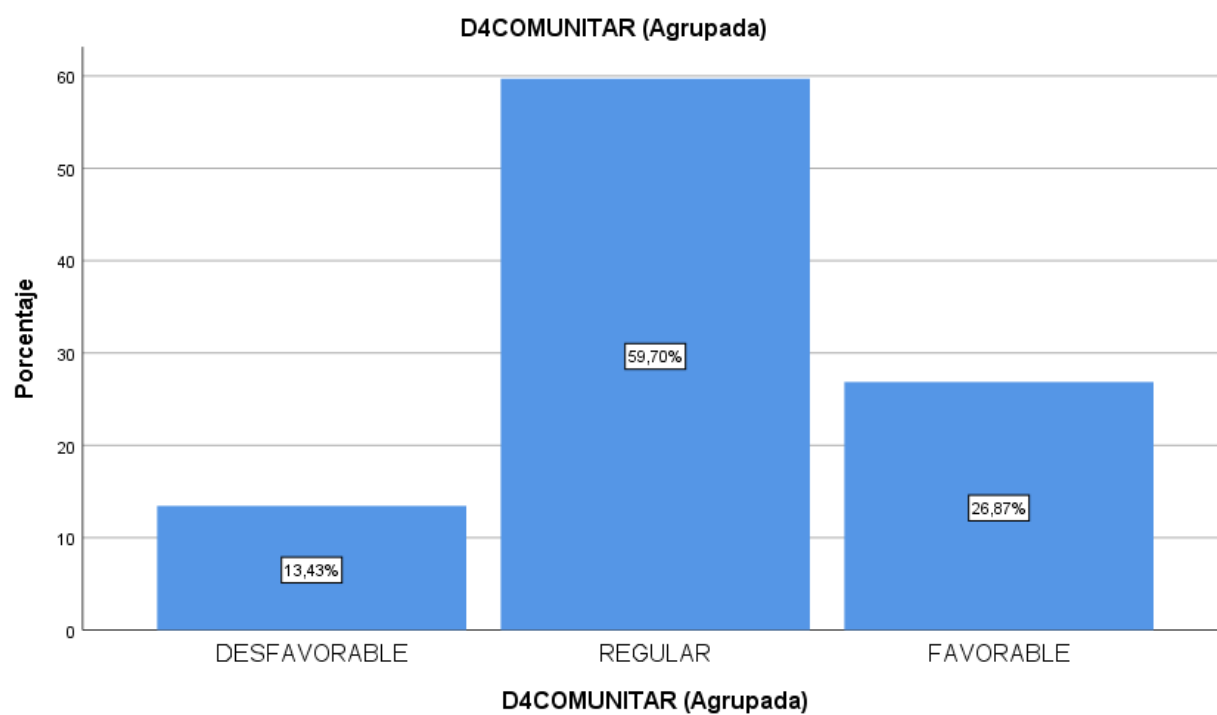
### Gráfico de barras de la dimensión administrativa



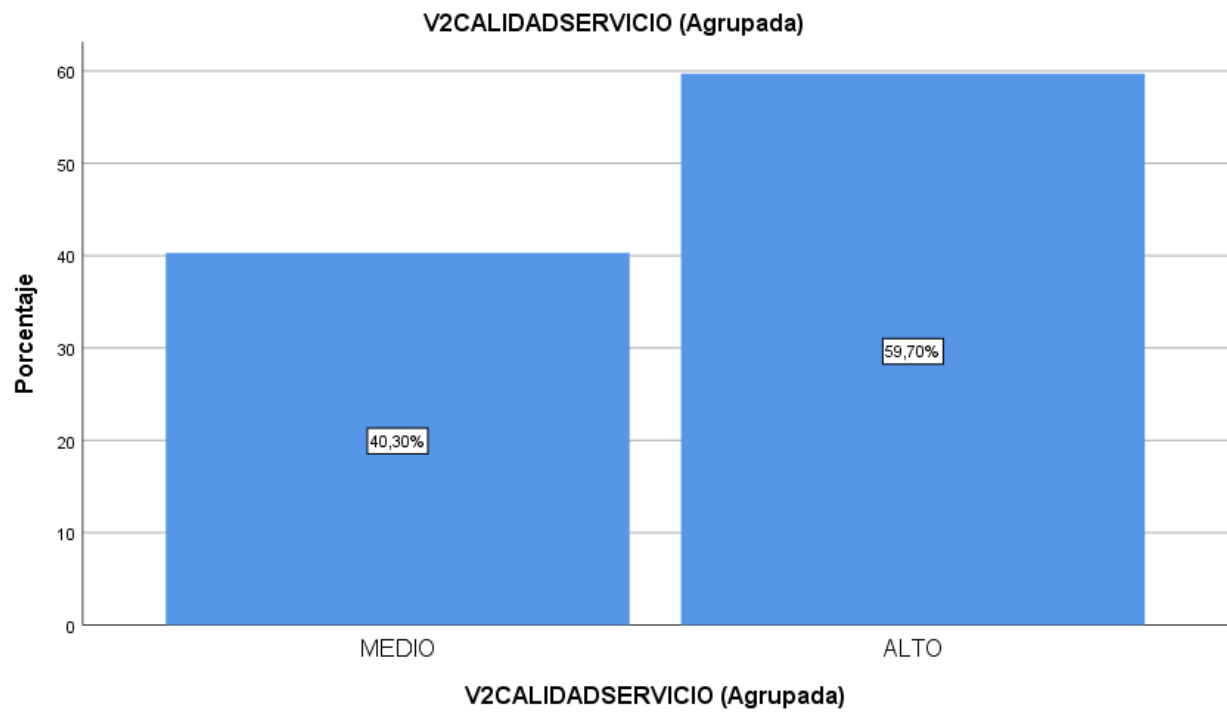
### Gráfico de barras de la dimensión pedagógica



### Gráfico de barras de la dimensión comunitaria

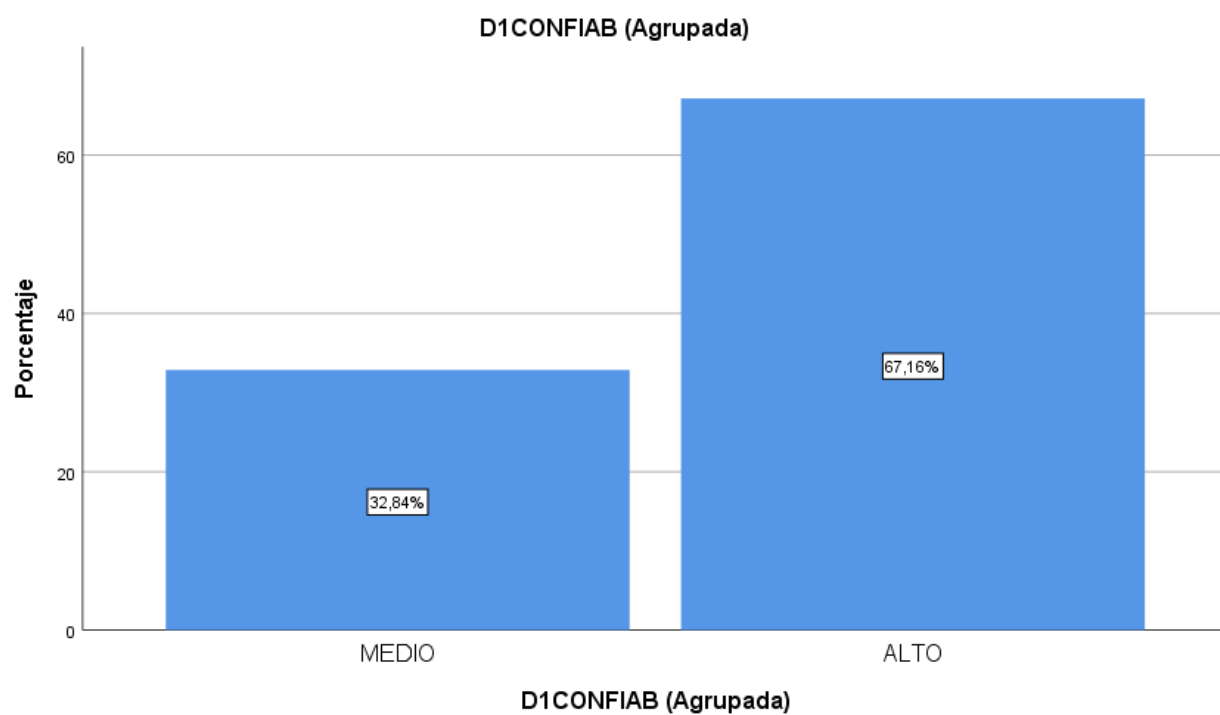


### Gráfico de barras de la variable calidad del servicio

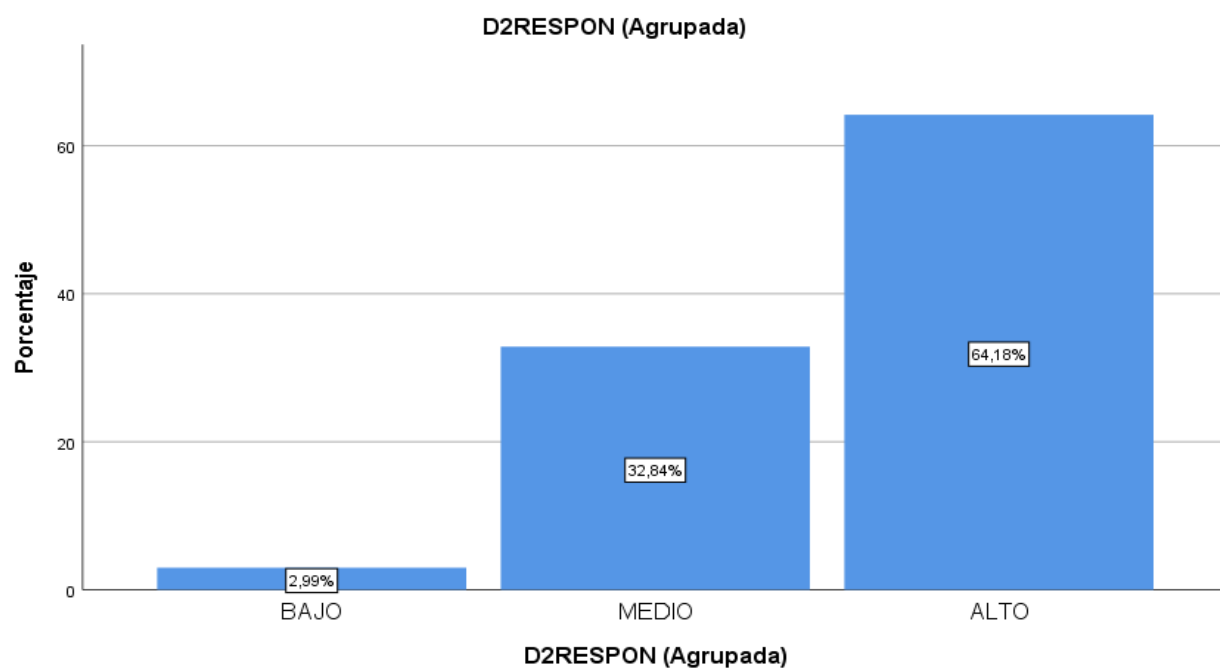




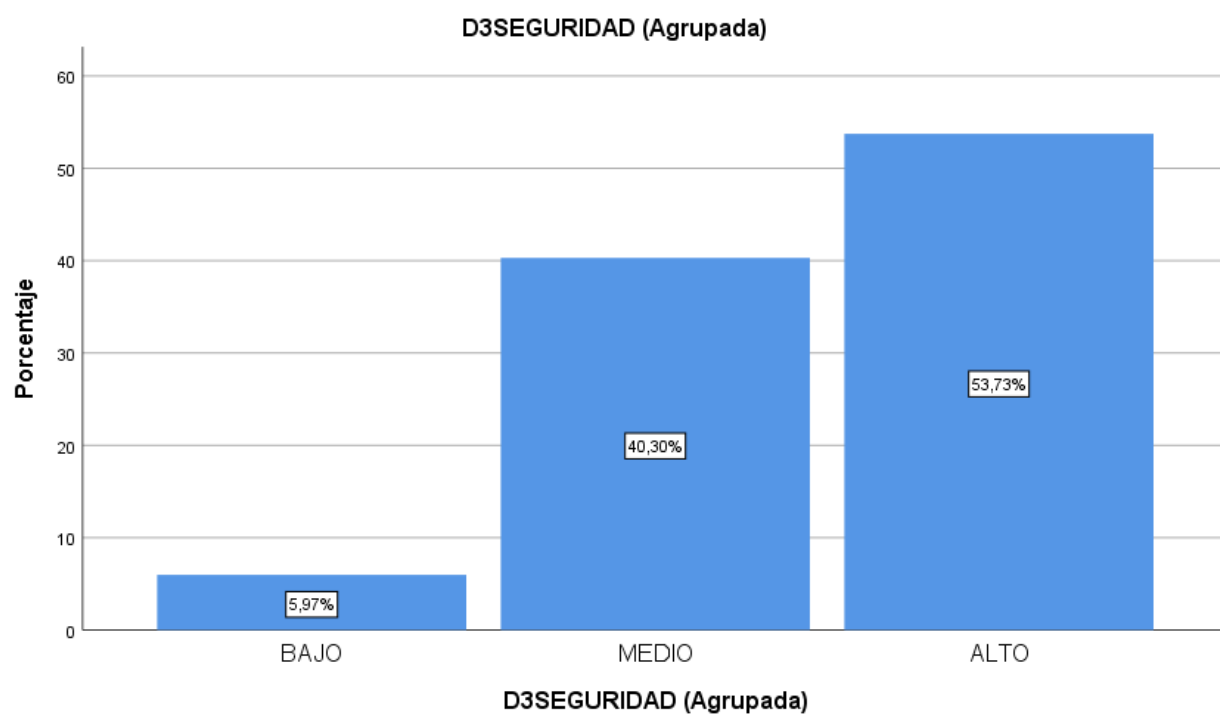
### Gráfico de barras de la dimensión confiabilidad



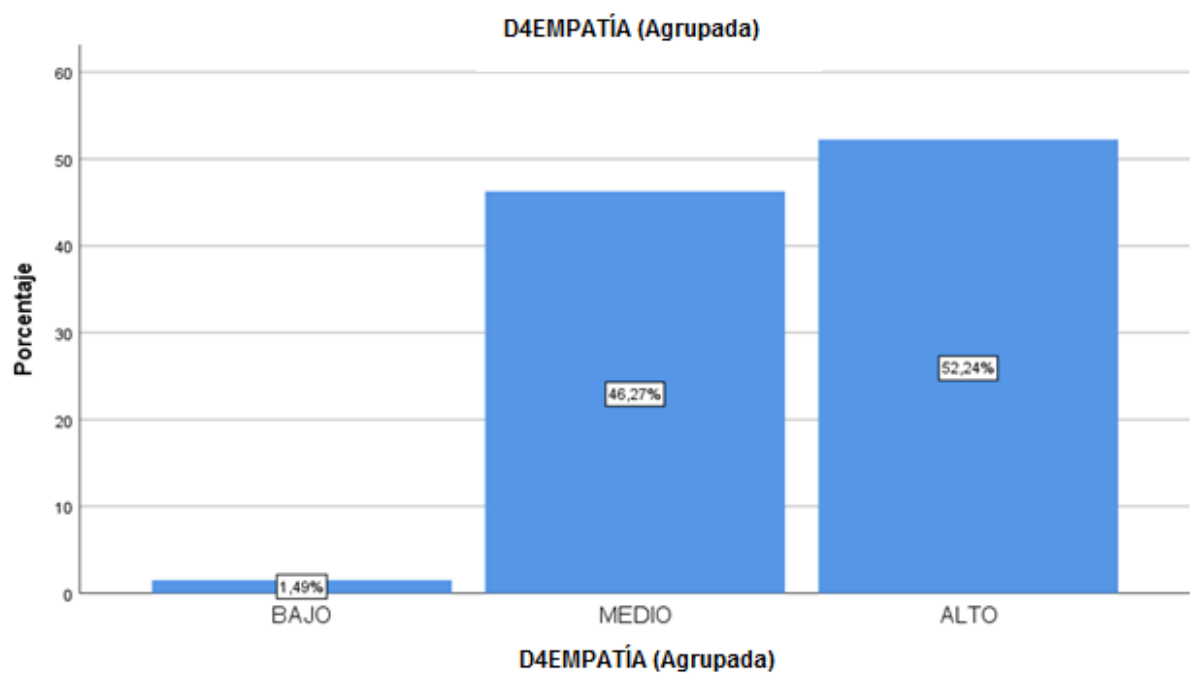
### Gráfico de barras de la dimensión responsabilidad



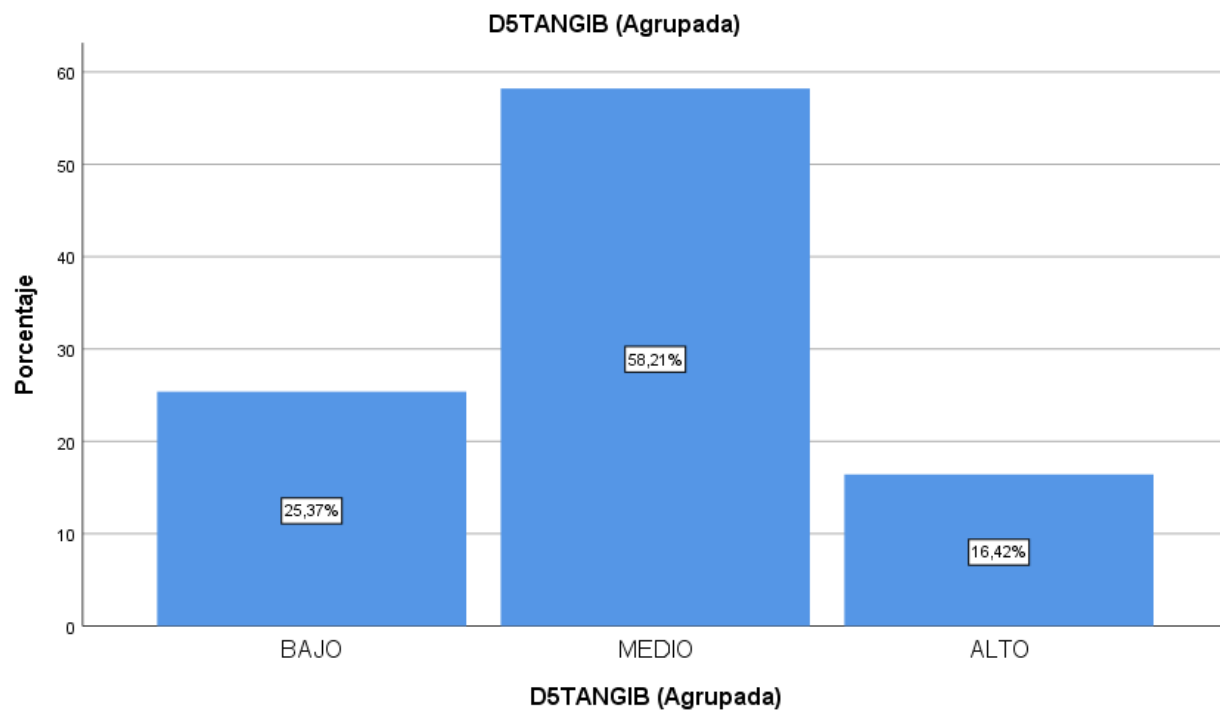
### Gráfico de barras de la dimensión seguridad



### Gráfico de barras de la dimensión empatía



### Gráfico de barras de la dimensión tangibilidad



## Anexo 8



Ministerio de Educación  
**I.E. N° 7079 Ramiro Prialé Prialé**

---

**"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"**

### AUTORIZACION

La que suscribe, Directora de la I.E. 7079 "Ramiro Prialé Prialé" de San Juan de Miraflores, otorga la presente autorización a la profesora MARIA CLOTILDE REA GALINDO, estudiante de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo en el programa de Maestría en Administración de la educación, para aplicar una encuesta a los docentes de nuestra I.E. con fines de investigación.

Se expide la presente constancia a solicitud del interesado para los fines que estime convenientes.

San Juan de Miraflores ,02 de julio del 2019

  
  
MRS. LAURA L. CALDAS ESPINOZA  
DIRECTORA GENERAL

**LAURA LICÍ CALDAS ESPINOZA**

**Directora**

## Acta de aprobación de originalidad de tesis



### Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Francis Ibarguen Cueva, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesora de la tesis titulada **"Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del distrito de San Juan de Miraflores, año 2019"** de la estudiante **María Clotilde Rea Galindo**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de setiembre del 2019


Francis Ibarguen Cueva

DNI: 09637865

## Pantallazo del software Turnitin

Feedback Studio - Google Chrome  
ev.turnitin.com/app/carta/es/?v=1075210126&o=1190282010&lang=es&s=1

feedback studio Gestión educativa y calidad del servicio -- /0 < 3 de 11 > ?



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN  
Gestión educativa y calidad del servicio en una Institución Educativa pública del  
ámbito de San Juan de Miraflores, año 2019

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
Maestría en Administración de la Educación

**AUTORA:**  
Br. María Clotilde Rea Colando  
(ORCID: 0000-0001-7907-1991)

**ASESORA:**  
Dra. Francisca Huayra Cueva  
(ORCID: 0000-0003-4630-6921)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**  
Gestión y Calidad Educativa

Lima - Perú  
2019

**Resumen de coincidencias** X

**19 %**

< Se están viendo fuentes estándar >

[Ver fuentes en inglés \(Beta\)](#)

**Coincidencias**

1	Entregado a Universida...	10 % >
	Trabajo del estudiante	
2	repositorio.ucv.edu.pe	5 % >
	Fuente de Internet	
3	Entregado a Facultad L...	<1 % >
	Trabajo del estudiante	
4	dspace.utpl.edu.ec	<1 % >
	Fuente de Internet	
5	Entregado a INACAP	<1 % >
	Trabajo del estudiante	
6	www.eumed.net	<1 % >

Página: 1 de 40 Número de palabras: 8849 Text-only Report High Resolution Activado 04:28 p. m. 13/10/2019

## Formulario de autorización para la publicación electrónica de la tesis



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)  
"César Acuña Peralta"

### FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

#### 1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Rea Galindo, María Clotilde

D.N.I. : 10080400

Domicilio : JR. Andrés A. Cáceres N° 430 Mavara Helgar

Teléfono : Fijo : 5060280 Móvil : 998827227

E-mail : marirea@hotmail.es

#### 2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

☐ Doctorado

Grado : Maestra

Mención : Administración de la Educación

#### 3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Rea Galindo, María Clotilde

Título de la tesis:

Gestión educativa y calidad del servicio  
en una Institución Educativa pública del  
distrito de San Juan de Miraflores, año 2019

Año de publicación : 2019

#### 4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte,  
a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

14 - Diciembre - 2019

## Autorización de la verificación final del trabajo de investigación



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

### ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

MARIA CLOTILDE, REA GALINDO

INFORME TITULADO:

Gestión educativa y calidad del servicio  
en una Institución Educativa pública del  
distrito de San Juan de Miraflores, año 2019

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Maestra en Administración de la Educación

SUSTENTADO EN FECHA: 17 de Octubre de 2019

NOTA O MENCIÓN: Aprobado por unanimidad



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN